



2013

Informe Anual Integrado

Alcance del informe

En el presente Informe Anual Integrado se presenta la información legal, económica y financiera de la Compañía, complementada con aspectos sociales, medioambientales y de gobierno corporativo, con el fin de ofrecer una visión más completa de VidaCaixa, sobre su capacidad para generar valor para sus grupos de interés.

Este informe corresponde a VidaCaixa, que en su perímetro de consolidación incluye a AgenCaixa, así como a las sociedades Banca Cívica Vida y Pensiones, CajaSol Vida y Pensiones, Caja Canarias Vida y Pensiones absorbidas por VidaCaixa. Para aquella información que no sea completa se incluyen notas al pie con su perímetro de aplicación.

Todos los datos y actuaciones reportados en este informe se refieren a VidaCaixa. La información económica y financiera toma como base las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2013 de VidaCaixa. Dichas cuentas anuales y el informe de gestión consolidado, junto con el informe de auditoría fechado el 31 de marzo de 2014, en el que se expresa una opinión favorable, pueden consultarse en la página web corporativa de VidaCaixa: www.vidacaixa.es

Para más información sobre la cobertura y el alcance, el diálogo con los grupos de interés y la materialidad de este informe, [clicar aquí](#)
Para consultar los contenidos e indicadores GRI y del Pacto Mundial, [clicar aquí](#)

1. Carta del Presidente	5
2. VidaCaixa en 2013	7
Datos más relevantes	
Qué es VidaCaixa	
Principales hitos en 2013	
CaixaBank	
3. Gobierno corporativo: transparencia e integridad	23
Órganos de gobierno y de gestión	
Compromiso con la gestión responsable	
4. Gestión del riesgo y solvencia: rigor y prudencia	29
Control del riesgo	
Solvencia	
5. Gestión responsable de las inversiones: rentabilidad y sostenibilidad	33
La integración de la gestión sostenible en las inversiones	
La promoción activa de los aspectos ASG entre los grupos de interés	
Reconocimientos a la gestión de inversiones	
6. Adaptación a un entorno complejo	42
Entorno económico	
Entorno legal	
Evolución del sector asegurador y de pensiones en España	
Cambio demográfico	
7. Estrategia: presente y futuro	50
El mapa estratégico: personas, procesos, clientes y resultados	

8. Un equipo de profesionales alineado con el proyecto: talento	54
<hr/>	
Nuestro proyecto: alineamiento con los valores y la estrategia	
Máximas capacidades organizacionales	
Excelente lugar para trabajar	
Resultados: con talento, profesionales motivados y vinculados	
9. Excelencia operacional: eficiencia	68
<hr/>	
Innovación	
Reducción del impacto medioambiental	
10. Clientes fieles: calidad y proximidad	79
<hr/>	
Soluciones para el Futuro	
Multicanalidad y accesibilidad	
Información transparente y protegida	
Excelente calidad de servicio a clientes y canales	
Adaptación a nuevos canales de comunicación	
Contribución a una cultura del ahorro y la previsión	
Pago de prestaciones	
11. Generación de valor: maximizar el valor y beneficios recurrentes	106
<hr/>	
Excelentes resultados	
Liderazgo e incremento de las cuotas de mercado	
3,6 millones de clientes confían en VidaCaixa	
Excelente evolución del negocio ordinario, crecimiento rentable y sostenible	
12. Compromisos y próximos retos	118
<hr/>	

Carta del Presidente

El ejercicio 2013 se ha caracterizado, un año más, por los buenos resultados conseguidos por VidaCaixa. La confianza de los más de 3,6 millones de clientes ha sido clave en el crecimiento experimentado por la compañía, tanto en el volumen de recursos gestionados -50.000 millones de euros-, un 14% más que en el año anterior, como en el conjunto de aportaciones a planes de pensiones y primas de seguros de vida -6.116 millones de euros- un 9,9% más. Cabe destacar también la significativa aportación de VidaCaixa al bienestar de las personas, al asumir en 2013 el pago de casi el 27% de las pensiones privadas de nuestro país, por un importe de 1.600 millones de euros, correspondientes a 688.500 pensiones en formato de rentas. Adicionalmente, 55.063 pensiones se han cobrado en forma de capital, alcanzando un importe de 1.051 millones de euros.

Este buen comportamiento del negocio se ha conseguido gracias al cumplimiento de los objetivos estratégicos, que siguen manteniendo como prioridad el asesoramiento a nuestros clientes para dar respuesta a sus necesidades de ingresos a largo plazo y en el caso de ocurrir cualquier contingencia. En este objetivo se enmarcan iniciativas como el programa *fu[tu]ro*, con la finalidad de acompañarles en el proceso de planificar su jubilación. Esta orientación a las necesidades de nuestros clientes se demuestra también en una visión centrada en la innovación de nuevos productos y servicios, así como en la prestación de un servicio ágil, próximo y con los mayores estándares de calidad, a cargo de un equipo de profesionales dinámico, competente y alineado con la estrategia de la compañía.



Juan María Nin Génova, Presidente de VidaCaixa

Carta del Presidente

En VidaCaixa somos conscientes de nuestro liderazgo, como consecuencia de nuestra gestión responsable y de nuestra voluntad de ofrecer soluciones a las necesidades que detectamos entre nuestros grupos de interés: clientes, accionista, empleados, medio ambiente y sociedad. Todo ello, basado en nuestros valores de confianza, calidad y dinamismo, así como en nuestra capacidad para crear valor económico y social. Seguimos impulsando el desarrollo de la inversión socialmente responsable en nuestro país, y hemos ratificado nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial y los Principios de Inversión Socialmente Responsable de las Naciones Unidas, así como con nuestra presencia en Spainsif. En el ámbito de nuestros empleados, continuamos con la aspiración de crear las mejores condiciones para su desarrollo profesional y personal, renovando para ello nuestro compromiso como Empresa Familiarmente Responsable. Y en asesoramiento, hemos creado un postgrado universitario en previsión, que cursarán más de 600 empleados de CaixaBank y VidaCaixa, en su primera promoción.

En el presente Informe Anual Integrado, al cual le invito a su lectura, podrá además conocer más en detalle cómo generamos valor compartiendo responsabilidad, a través de integrar los aspectos económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno en nuestra estrategia y decisiones, y mostrando así de forma transparente todo nuestro desempeño.

No querría finalizar esta carta sin recordar de forma muy especial a nuestro Presidente Ricard Fornesa, fallecido el pasado 1 de marzo de 2014, a quien dedicamos este Informe. Ricard Fornesa, además de Presidente de “la Caixa”, fue Presidente de nuestro grupo asegurador durante 26 años. Su gran liderazgo y compromiso contribuyeron de forma decisiva al desarrollo de VidaCaixa como entidad de referencia en nuestro país. Es un honor, que asumo con ilusión, coger el relevo de una presidencia que ha dejado a la compañía en su mejor momento. Es por ello que seguiremos trabajando para impulsar las iniciativas que ya están en marcha, que tan buenos resultados nos están dando y que son hoy, más que nunca, tan necesarios para nuestros clientes y la sociedad.



2 VidaCaixa en 2013

Datos más relevantes
Qué es VidaCaixa
Principales hitos en 2013
CaixaBank



Datos más relevantes

Cuota de mercado (%)	2012	2013	Variación
Negocio individual			
Seguros de vida - ahorro (recursos gestionados)	17,9	20,3	2,4 p.p.
Seguros de vida - riesgo (primas)	10,1	13,3	3,2 p.p.
Planes de pensiones (recursos gestionados)	16,9	18,7	1,8 p.p.
Negocio colectivo			
Ahorro (recursos gestionados)	22,2	23,2	1 p.p.
Riesgo (primas)	18,4	19,1	0,7 p.p.
Planes de pensiones (recursos gestionados)	20,9	22,2	1,3 p.p.

Principales cifras de negocio	2012	2013	Variación
Primas y aportaciones (millones de euros)	6.030	6.649	10,3%
Ahorro gestionado (millones de euros)	43.852	50.029	14,1%
Resultado neto consolidado sin extraordinarios (millones de euros)*	339	328	-3,1%
Exceso de solvencia sobre mínimo legal exigido (%)	207	250	43 p.p.
Pensiones privadas pagadas en forma de rentas (millones de euros)	-	1.600	

* Resultado atribuido recurrente / fondos propios medios (porcentaje).

Actividad comercial	2012	2013	Variación
Clientes	3.143.015	3.586.801	14,1%
Nivel de satisfacción global (%)			
Seguros de riesgo y ahorro colectivos	95,0	95,8	0,8 p.p.
Planes de pensiones colectivos	96,9	98,4	1,5 p.p.

Plantilla	2012	2013	Variación
Empleados*	656	630	-4%
Mujeres sobre total plantilla (%)	65	63	-2 p.p.
Mujeres en el equipo directivo (%)	31	39	8 p.p.

Sostenibilidad	2012	2013	Variación
Cartera de inversiones gestionada con criterios ASG (%)	100	100	-
Consumo de papel por empleado (kg)	36,0	35,5	-0,01%

* La información de plantilla, no incluye, en ambos años, los datos de traspaso de personal desde VidaCaixa a SegurCaixa Adeslas.

Qué es VidaCaixa

VidaCaixa es la entidad líder en el negocio de previsión social complementaria en nuestro país, con más de 3,6 millones de clientes.

VidaCaixa está integrada al 100% en CaixaBank. La Compañía ofrece una amplia oferta de soluciones en el negocio asegurador de vida y de pensiones, para sus clientes particulares, pymes, autónomos y grandes empresas, y también para los clientes de banca personal y privada de CaixaBank.

La entidad establece relación con sus clientes a través de las oficinas de CaixaBank y otros canales presenciales –AgenCaixa, mediadores profesionales y consultores–, y también a través de canales de comunicación directa, teléfono e internet.

VidaCaixa, en línea con los principios y la estrategia de CaixaBank, asume el compromiso con las personas y con el entorno sobre la base de sus valores –confianza, calidad y dinamismo–, para crear valor compartido para la entidad y para sus grupos de interés: accionista, clientes, empleados, sociedad y medio ambiente.

Valores de VidaCaixa



Para consultar los datos de contacto de la Compañía, [clicar aquí](#)

VidaCaixa en 2013



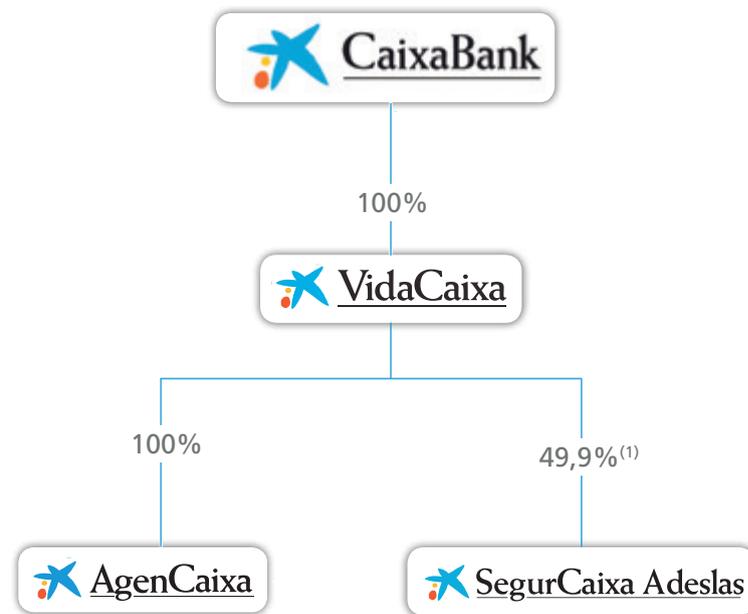
Si quiere conocer la historia de la Compañía, [clicar aquí](#)

Estructura accionarial

VidaCaixa empieza su actividad en 1992, heredando la actividad aseguradora y de previsión de "la Caixa", realizada durante más de 100 años.

La Compañía desarrolla su actividad en el negocio de vida, posee el 100% de AgenCaixa y participa como accionista de referencia de SegurCaixa Adeslas, cuya actividad se centra en el mercado de no-vida, con un 49,9% del capital.

Asimismo, a mediados de 2013 VidaCaixa absorbió VidaCaixa Grupo. Esta operación se enmarca en el proceso de reestructuración que se llevó a cabo en 2012 para simplificar la estructura societaria del negocio asegurador de CaixaBank, que también integró el negocio asegurador de Banca Cívica.



(1) Existe un 0,08% de accionistas minoritarios.

Modelo de negocio

VidaCaixa ofrece a sus clientes particulares, pymes y autónomos, grandes empresas y a los clientes de banca personal y privada de CaixaBank una amplia oferta de soluciones especializadas en seguros de vida y planes de pensiones.



*Canal bancoasegurador –oficinas de CaixaBank–, canales presenciales –gestores comerciales de AgenCaixa, mediadores profesionales y consultores– y canales directos –teléfono e internet.

VidaCaixa

En el ámbito de los clientes particulares, VidaCaixa comercializa, por un lado, seguros de vida-riesgo, vinculados o no a préstamos bancarios. Asimismo, la Compañía dispone de un amplio abanico de productos para generar ahorro complementario, compuesto por diversas modalidades de seguros de vida y con una amplia gama de planes de pensiones. Entre los seguros de vida destacan: los seguros de rentas vitalicias o temporales, los planes individuales de ahorro sistemático (PIAS), los capitales diferidos o los planes de previsión asegurados (PPA).

Para el colectivo de clientes de pymes y autónomos, VidaCaixa pone a su disposición una oferta específica de productos de seguros de vida y planes de pensiones, especialmente diseñados para cubrir sus necesidades de aseguramiento y previsión.

Finalmente, en el segmento de grandes empresas y colectivos, VidaCaixa opera bajo la marca VidaCaixa Previsión Social, ofreciendo una amplia gama de soluciones a medida en seguros de vida-riesgo, vida-ahorro y planes de pensiones, en función de las condiciones particulares de cada gran colectivo.

AgenCaixa

AgenCaixa es la empresa del Grupo que integra a los gestores comerciales, que desarrollan su actividad asesorando a los clientes comercializando los productos y servicios para el segmento de trabajadores autónomos, microempresas y pymes.

La gestión del negocio la realiza a través de un modelo basado en cuatro pilares:

- Oferta ajustada a la actividad.
- Asesoría para entender y ayudar al cliente a gestionar sus riesgos.
- Confianza en una marca solvente.
- Conveniencia de servicio.

SegurCaixa Adeslas

SegurCaixa Adeslas es la compañía líder en seguros de salud en España y la segunda entidad en el ranking de no-vida del sector asegurador español. En 2013, la compañía alcanzó un volumen de primas de 2.566 millones de euros, con un comportamiento mejor que el mercado en todos los ramos, y obtuvo un beneficio neto de 139,1 millones de euros.

Mutua Madrileña es el accionista de control de SegurCaixa Adeslas con un 50% del capital. El 49,92% está en manos de CaixaBank, a través de VidaCaixa.

Para más información
[Informe anual integrado de SegurCaixa Adeslas](#)

Principales hitos en 2013

Proceso de integración de Banca Cívica y Banco de Valencia

En 2013 han destacado tres hechos importantes: la finalización de la integración operativa de las cajas de ahorro provenientes de Banca Cívica, la incorporación al proceso de integración del Banco de Valencia así como los acuerdos con Caser para el traspaso de toda la cartera, y con ASEVAL para el traspaso de la cartera de planes de pensiones.

En 2012, CaixaBank absorbió Banca Cívica, el grupo financiero que aglutinaba cuatro cajas de ahorro españolas: Caja de Burgos, CajaCanarias, Caja Navarra (CAN) y Cajasol, que a su vez incluía Caja Guadalajara. Consecuentemente, las carteras de seguros de vida-riesgo, vida-ahorro y de planes de pensiones, así como otro tipo de productos de aseguramiento de no-vida, pasaron a formar parte del negocio asegurador de CaixaBank.

En el ejercicio 2013, CaixaBank finalizó la integración operativa de las entidades que formaban Banca Cívica y fusionó sus aseguradoras de vida (seguros de vida-riesgo, vida-ahorro y planes de pensiones) con VidaCaixa. Por lo que respecta a los seguros de no-vida, también en 2013 se acordó la integración de los mismos por parte de SegurCaixa Adeslas.

Concretamente, en 2013, CaixaBank ha finalizado la integración operativa de las cajas de ahorro provenientes de Banca Cívica y también ha incorporado Banco de Valencia, por lo que el negocio asegurador procedente de estas entidades ha pasado a formar parte del negocio asegurador de CaixaBank.

En el último trimestre de 2013, VidaCaixa ha culminado la integración operativa y mercantil de las entidades que gestionaban el negocio asegurador del ramo de vida y la gestión de fondos de pensiones, fusionando Banca Cívica Vida y Pensiones, Cajasol Vida y Pensiones y CajaCanarias Vida y Pensiones con VidaCaixa.

Reestructuración del negocio asegurador y de previsión social de las entidades absorbidas por CaixaBank

Caja Burgos	Cajasol	Caja Canarias	Caja Navarra
AEGON	CASER	CASER	AEGON
<i>1 Joint venture de vida</i>	<i>2 Joint venture, una de vida y otra de no-vida</i>	<i>1 Joint venture de vida y acuerdo de distribución exclusiva en no-vida</i>	<i>2 Joint venture, una de vida y otra de salud</i>
			ZURICH
			<i>1 Joint venture de seguros generales</i>



La migración tecnológica de la cartera de ahorro y vida-riesgo de Banca Cívica Vida y Pensiones se ha completado en 2013, y el resto finalizará en el primer trimestre de 2014.

En el cuarto trimestre de 2013, VidaCaixa llegó a un acuerdo con ASEVAL para el traspaso de la cartera de planes de pensiones correspondiente a los clientes de Banco de Valencia, operación que se llevará a cabo a lo largo del primer trimestre de 2014.

Lanzamiento de *fu[Tu]ro*

A finales de 2013 nace el concepto *fu[Tu]ro*, una iniciativa que surge para asesorar a los clientes de la Compañía y a la sociedad sobre muchas de las cuestiones que se plantean ante la jubilación. Para complementar el asesoramiento se crea una nueva web: www.presentesentufuturo.es y se elabora la “Guía de la jubilación”, que aporta información de valor sobre todo el proceso de planificación de la jubilación.

Un equipo único

VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas se han convertido en sociedades independientes en 2013, lo que ha comportado, por un lado, la reasignación de las plantillas y, por otro, la creación de un proyecto desde VidaCaixa con el fin de crear una cultura única, compartida y alineada con los valores de confianza, calidad y dinamismo.



Presentes en tu
fu[Tu]ro

Te ayudamos a elaborar
un plan para tu jubilación

Planes de pensiones individuales "PlanCaixa", de los que VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros es gestora y promotora; CaixaBank, S.A., entidad comercializadora, y CECABANK, S.A., entidad depositaria. Planes de previsión asegurados de la entidad aseguradora VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros. CaixaBank, S.A., operador de banca-seguros exclusivo de VidaCaixa, S.A. y autorizado de SegurCaixa Adeslas, S.A., inscrito en el Registro de Mediadores con el código 00611A0069319. IRI: 720.20130601.

CaixaBank, accionista de referencia

CaixaBank, accionista único de VidaCaixa, es un grupo financiero integrado con actividad aseguradora, inversiones en bancos internacionales y participaciones en empresas líderes del sector servicios.

CaixaBank es el líder de la banca minorista en el mercado español, un liderazgo que ha consolidado en 2013, tras completar las integraciones de Banca Cívica y de Banco de Valencia.



Negocio financiero
y asegurador



VidaCaixa
SegurCaixa Adeslas

Participaciones bancarias
internacionales



Participaciones
industriales



Telefonica

Gran capacidad comercial de CaixaBank

27 de cada 100 españoles son clientes de CaixaBank: la entidad da servicio a cerca de 14 millones de clientes y mantiene el liderazgo en las cuotas de mercado de los principales productos y servicios.

La orientación al cliente y la excelencia en el servicio son la base del negocio. CaixaBank apuesta por un modelo de banca próxima a las personas y los territorios y busca la excelencia en todos los ámbitos de su gestión, con el objetivo de conseguir la máxima satisfacción de clientes, empleados, accionistas y resto de grupos de interés.

Liderazgo comercial en banca minorista

	4T12	4T13
Cuota de penetración de particulares	26,1%	27,4%
Clientes (millones)	12,9	13,6
Total activo (MM€)	348.174	340.190
Volumen de negocio (MM€)	513.977	510.835

CaixaBank es la entidad de referencia para uno de cada cinco clientes de banca en España

Cuotas de mercado*

	4T12-4T13
Créditos SPR	+59 ppbb
Depósitos	+88 ppbb
Seguros de ahorro	+85 ppbb
Planes de pensiones	+116 ppbb
Domiciliación de pensiones	+38 ppbb
Domiciliación de nóminas	+160 ppbb

*Elaboración propia. Fuente: Banco de España.

CaixaBank



Banco más Innovador del Mundo 2013
Mejor Innovación en Productos y Servicios 2013



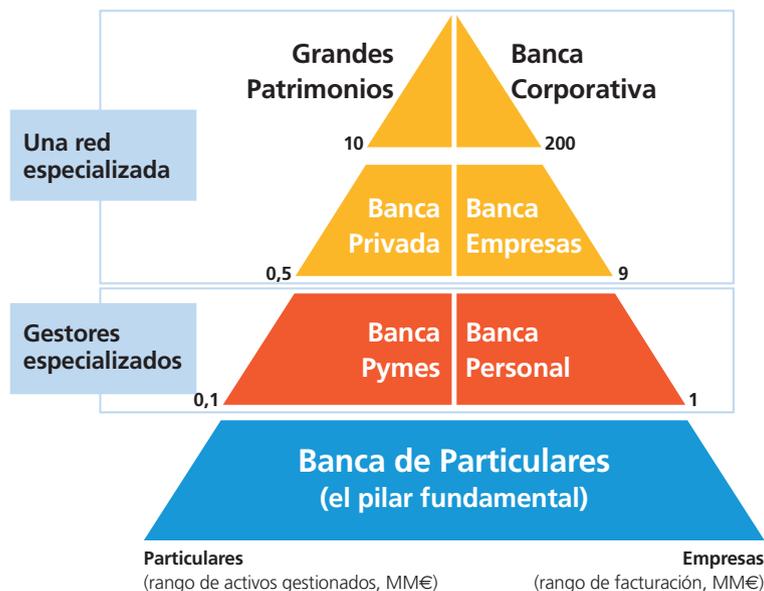
Banco del Año en España 2013



Mejor Banco de España 2012 y 2013
Mejor Banco en Innovación

Para adaptarse a los diferentes perfiles y necesidades de sus clientes, CaixaBank estructura su oferta en seis ámbitos de negocio, con una propuesta de valor personalizada para cada uno, gracias a un catálogo específico de soluciones financieras y no financieras y un equipo de profesionales especializado.

Este modelo de negocio especializado se complementa con un sistema de distribución multicanal líder, fruto de una arraigada cultura por la innovación y de una constante apuesta por la inversión en tecnología.



En 2013, CaixaBank ha sido reconocido, por segundo año consecutivo, como “Mejor Banco de España”, según la revista *Euromoney*, y como “Banco del Año en España”, según *The Banker*.

Asimismo, su apuesta por la innovación constante le ha valido ser premiado como el “Banco más innovador del mundo” en los *Global Banking Innovation Awards*, promovidos por el *Bank Administration Institute* (BAI) y *Finacle*.



Fortalezas financieras de CaixaBank

En 2013, la optimización del capital ha sido una prioridad, el Core Capital BIS II alcanzó el 12,9%. Destaca la fuerte generación de capital, que en el año ha supuesto un incremento de 193 puntos básicos de Core Capital y la consecución anticipada de los objetivos de Basilea III: Common Equity Tier 1 (CET1) BIS III "fully loaded" del 11,7% y CET1 BIS III "phase in" del 11,2%.

CaixaBank mantiene una excelente posición de liquidez, que alcanzó a final del ejercicio los 60.762 millones de euros (+7.670 en el año), en su totalidad de disponibilidad inmediata (17,9% del total del activo), y ha mejorado su estructura de financiación con reducción del gap comercial.

Asimismo, y en un año de difícil acceso a los mercados mayoristas, CaixaBank ha colocado con éxito emisiones por 5.344 millones de euros a inversores institucionales.

A 31 de diciembre de 2013, CaixaBank mantiene un sólido nivel de coberturas de la cartera crediticia, consecuencia del esfuerzo realizado en el registro de elevadas dotaciones y saneamientos y la aplicación de políticas conservadoras de cobertura de riesgos (61% de ratio de cobertura).



Resultados de CaixaBank

En el ejercicio 2013, CaixaBank ha obtenido un resultado neto atribuido de 503 millones de euros, un 118,9% más respecto al año 2012.

La evolución del resultado está marcada por el aumento de los ingresos recurrentes del negocio bancario (con un incremento del +2,1% del margen de intereses y un +3,5% de las comisiones), la reducción de los gastos recurrentes en perímetro homogéneo* tras la consecución de elevadas sinergias (436 millones de euros), consecuencia del intenso proceso de optimización de la estructura del Grupo, y el registro de costes extraordinarios derivados del proceso de reestructuración. El margen de explotación alcanzó los 1.846 millones de euros, 2.685 sin costes extraordinarios.

Destacan también el importante esfuerzo en dotaciones y saneamientos, que permiten aumentar las provisiones de la cartera crediticia y de inmuebles adjudicados, y el registro de resultados extraordinarios por operaciones corporativas.

*Proforma incorporando Banca Cívica y Banco de Valencia desde 1 de enero de 2012.



Cultura corporativa y compromiso con las personas y la sociedad

La cultura de la entidad se fundamenta en sus valores corporativos –liderazgo, confianza y compromiso social– que, junto con la innovación y el desarrollo del talento y en base al modelo de gestión diferencial, caracterizado por la anticipación y la prudencia, son la base de la sostenibilidad del banco a largo plazo.

CaixaBank comparte con su accionista de referencia, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, “la Caixa”, el compromiso con el desarrollo socioeconómico del territorio.

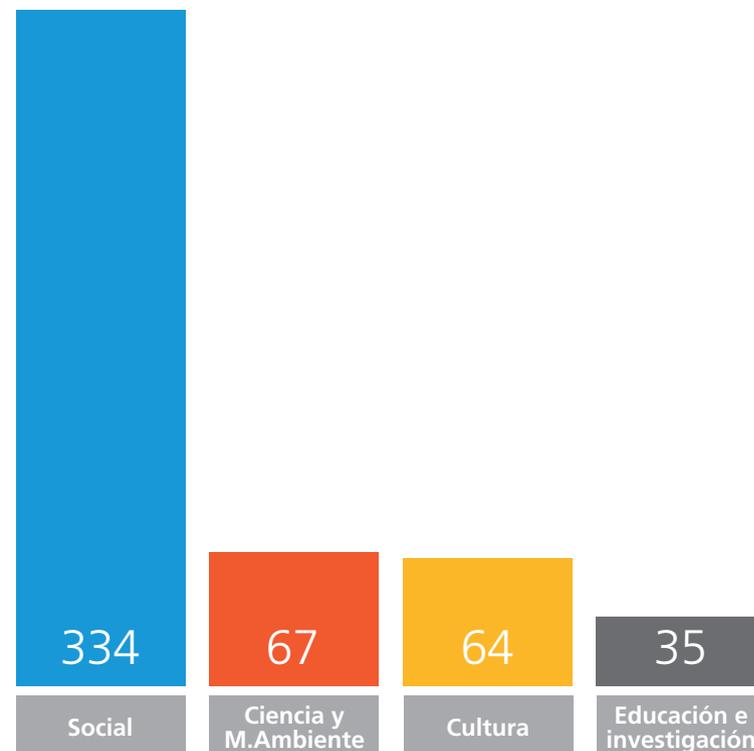
Por eso mantiene una estrecha colaboración con la Obra Social “la Caixa” que, con un presupuesto de 500 millones de euros por sexto año consecutivo, trabaja para contribuir a una transformación social sostenible y a la creación de oportunidades para las personas. CaixaBank, desde la red de oficinas y a través de la plantilla, colabora en la difusión e implantación de sus programas, con el objetivo de fomentar la participación de la población.



Presupuesto 2013 de la Obra Social “la Caixa”

500 MM €

(en millones de euros)





3 Gobierno corporativo

Órganos de gobierno y de gestión
Compromiso con la gestión responsable



VidaCaixa asume, dentro de su gestión, las líneas marco que establece el buen gobierno del Grupo “la Caixa” y también las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, garantizando de esta manera la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la Compañía en las relaciones con sus grupos de interés: accionista, empleados, clientes, sociedad y medio ambiente.

Información relevante sobre la estructura accionarial y de gobierno de VidaCaixa

Los datos y contenidos del presente informe corresponden a VidaCaixa. En junio de 2013 se acometió, por parte de VidaCaixa, la absorción de VidaCaixa Grupo. Esta operación se ha enmarcado dentro del proceso de reestructuración que se inició en 2012 y que ha tenido como objetivo integrar el negocio asegurador de Banca Cívica y simplificar la estructura societaria del negocio asegurador de CaixaBank. Asimismo, con fecha 16 de mayo de 2013, el Consejo de Administración de VidaCaixa aceptó la renuncia voluntaria de Mario Berenguer Albiac, como Director General de la Entidad, y se propuso y aprobó por unanimidad el nombramiento de Antonio Trueba de Sinéty como nuevo Director General de VidaCaixa.

Asimismo, el Consejo de Administración en pleno expresó su reconocimiento a Mario Berenguer por la excelente labor de liderazgo que llevó a cabo en el grupo asegurador, además de agradecerle su fidelidad y entrega a lo largo de toda su trayectoria, tanto a nivel profesional como en el plano personal.



Antonio Trueba y Tomás Muniesa durante la presentación de resultados 2013.

Para más información

[Informe de Gobierno Corporativo de VidaCaixa](#)

[Nota de prensa: Antonio Trueba, nuevo Director General de VidaCaixa](#)

Órganos de gobierno y de gestión

El control y la gestión de la Compañía se distribuyen entre el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría y la Comisión de Nombramientos, creada en julio de 2013.

Consejo de Administración

La misión del Consejo de Administración es la dirección, gestión y representación de la sociedad. En cuanto a su funcionamiento, el Consejo de Administración queda válidamente constituido cuando concurren a él la mitad más uno de sus miembros. Los acuerdos se toman por mayoría absoluta de los Consejeros presentes o representados, salvo en los casos en los que las leyes prevean otra manera de proceder.

Tras el Consejo de Administración del pasado 27 de marzo de 2014, Juan María Nin Génova ha sido nombrado nuevo Presidente de VidaCaixa.

Consejo de Administración de VidaCaixa

Presidente	Ricardo Fornesa Ribó
Vicepresidente Ejecutivo y Consejero Delegado	Tomás Muniesa Arantegui
Vicepresidente	Jorge Mercader Miró
Consejeros	Juan María Nin Génova
	José Vilarasau Sala
	Javier Godó Muntañola
	Miquel Valls Masseda
	Miquel Noguer Planas
	Francesc Homs Ferret
	Jaime Gil Aluja
	José Antonio Sarría Terrón

En 2013 se han celebrado un total de 14 reuniones del Consejo de Administración de VidaCaixa

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría de VidaCaixa tiene facultadas las siguientes competencias:

- Informar a la Junta General sobre las cuestiones que en ella planteen los accionistas en materia de su competencia.
- Supervisar la eficacia del control interno de la sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con los auditores de cuentas o sociedades de auditoría las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.
- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada.
- Proponer al Consejo de Administración para su sometimiento a la Junta General el nombramiento de auditores de cuentas o sociedades de auditoría, de conformidad con la normativa aplicable a la sociedad.
- Establecer las relaciones oportunas con los auditores de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éstos.
- Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia de los auditores de cuentas o sociedades de auditoría.

Los acuerdos del Comité se adoptan por mayoría de los miembros concurrentes, presentes o representados. Durante el año 2013 se han realizado 4 reuniones del Comité.

Comité de Auditoría de VidaCaixa

Sr. Miquel Valls Masseda	Presidente
Sr. Jaime Gil Aluja	Vocal
Sr. Miquel Noguer Planas	Vocal

Comisión de Nombramientos

VidaCaixa, a través de la Comisión de Nombramientos, órgano delegado del Consejo de Administración, ejecuta las siguientes funciones:

- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros para que éste proceda a designarlos o las haga suyas para someterlas a la decisión de la Junta, e informar en general sobre los nombramientos de los Consejeros.
- Informar los nombramientos y ceses de Altos Directivos.
- Considerar las sugerencias que le hagan llegar el Presidente, los miembros del Consejo, los directivos o el accionista de la sociedad.

Comisión de Nombramientos

Sr. Tomás Muniesa Arantegui	Presidente
Sr. Javier Godó Muntañola	Vocal
Sr. Juan María Nin Génova	Vocal

Equipo de gestión

La gestión diaria de la Compañía está a cargo del Comité de Dirección y los directores de cada una de las áreas operativas.

Comité de Dirección

Vicepresidente Ejecutivo y Consejero Delegado	Tomás Muniesa Arantegui
Director General	Antonio Trueba
Subdirectores Generales	Jordi Arenillas (Económico-financiera) Ernesto Moreno (Inversiones)
Directores	Jesús María García (Organización y recursos humanos) José Antonio Iglesias (Marketing y desarrollo de segmentos) Carlos Lorenzo (Ventas) Josep Montañés (Oferta y operaciones)

Compromiso con la gestión responsable

Los comportamientos de toda la organización están alineados con los valores de VidaCaixa (confianza, calidad y dinamismo) y marcan los principios de actuación recogidos en el código ético y en los reglamentos de conducta internos de la Compañía.

VidaCaixa cuenta con dos reglamentos de conducta, uno como aseguradora y otro como gestora de planes de pensiones, aprobados por el Consejo de Administración, que son de aplicación a todos los empleados que desarrollan actividades relacionadas con las inversiones.

En 2013 se ha retomado la realización del Comité de Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa, liderado desde la Dirección General. Se han llevado a cabo tres reuniones, en las que se ha trabajado para que VidaCaixa siga siendo un referente en la gestión responsable. Así, se han abordado los distintos aspectos del desempeño económico, social, medioambiental y de gobierno corporativo de la compañía, las relaciones con los grupos de interés y el Informe Anual Integrado.





4 Gestión del riesgo y solvencia

Control del riesgo
Solvencia



El control del riesgo y la solvencia están en el centro del modelo de negocio de VidaCaixa.

Su gestión constituye uno de los pilares básicos sobre los que se sustentan la fortaleza financiera de la Compañía, la generación de resultados a largo plazo y la capacidad para aportar valor compartido a sus grupos de interés.

Desde el Consejo de Administración de VidaCaixa se determinan la política de riesgo y los niveles de solvencia de la entidad, de forma alineada con la actuación desarrollada por CaixaBank y asumiendo, al mismo tiempo, las directrices de instituciones nacionales y europeas dentro del marco de la normativa de Solvencia II.

Desde 2011, VidaCaixa viene realizando una importante inversión para adecuarse al nuevo entorno de Solvencia II, que se concreta en un ambicioso plan de sistemas y herramientas de control y seguimiento del riesgo, el desarrollo de nuevos requerimientos de gestión y la formación a empleados.

VidaCaixa cuenta con un plan informático ambicioso para el control y seguimiento del riesgo

Control del riesgo

La gestión de los principales riesgos de la actividad aseguradora (riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo técnico) es el punto de partida que VidaCaixa toma en consideración para optimizar la relación rentabilidad-riesgo en todas sus operaciones de negocio.

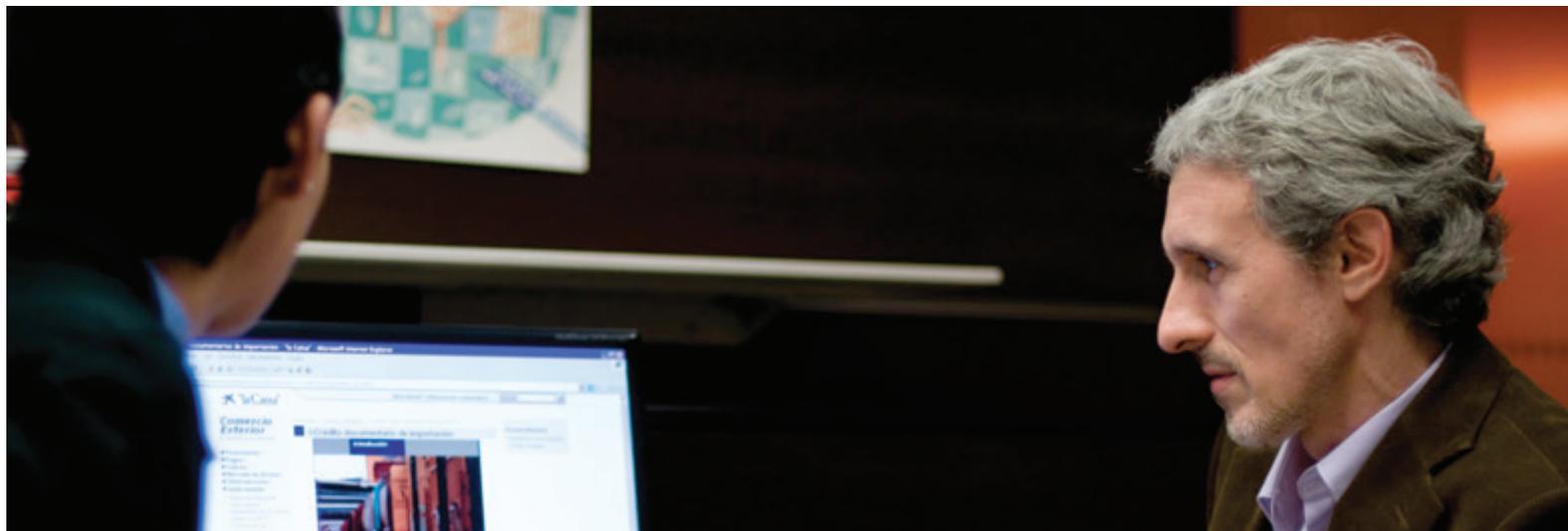


Para más información sobre los principales riesgos gestionados, [clicar aquí](#)

Principales avances en la gestión del riesgo de VidaCaixa en 2013

En 2013, VidaCaixa ha continuado avanzando en la mejora de la gestión del riesgo:

- Como todos los años se ha procedido a la actualización del mapa de riesgos, que permite identificar y valorar los riesgos asumidos en todos los procesos de VidaCaixa. El proceso de seguimiento y control se lleva a cabo como mínimo una vez al año y, adicionalmente, cada vez que se producen cambios relevantes en el mapa de riesgos.
- Se ha mantenido el impulso, iniciado en 2012, en la implementación de la herramienta de gestión de riesgos. Esta herramienta facilita la documentación y la accesibilidad de forma segura y eficiente a los riesgos identificados, y a los mecanismos requeridos para su control.
- VidaCaixa ha seguido colaborando en las peticiones de información realizadas por la European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), órgano asesor independiente del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea. En 2013, el ámbito más destacable de dicha colaboración ha sido la realización de estudios de impacto cuantitativo, como el Long Term Guarantees Assessment, culminando de esta manera el proceso de desarrollo y aprobación de la Directiva Omnibus II.



Solvencia

En el sector de la previsión social, la gestión solvente del negocio es uno de los elementos clave para lograr la confianza de los clientes.

El liderazgo de VidaCaixa también se pone de manifiesto en los altos niveles de solvencia alcanzados por la Compañía, más allá de los objetivos legalmente exigidos y situando a la Compañía en una posición avanzada ante la entrada en vigor de la normativa Solvencia II en enero de 2016.

Para VidaCaixa, la mejora en la gestión del riesgo se consigue mediante la implantación de Solvencia II, para lo cual la entidad, desde 2011, lleva a cabo un importante esfuerzo en el desarrollo de nuevos requerimientos de gestión, formación a sus empleados y participación activa en iniciativas que promueven la solvencia en el sector:

- El avance en el proceso de prevalidación del modelo interno de gestión del riesgo por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en cuyo marco se sigue trabajando para la mejora del diseño y la calidad del modelo interno de gestión del riesgo.
- La participación en grupos de trabajo de UNESPA, patronal del sector asegurador, y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el marco del desarrollo del Proyecto Solvencia II, donde destaca la involucración activa en el grupo de trabajo para el desarrollo de mejoras y soluciones para el tratamiento de los productos de ahorro con garantías a largo plazo.





5 Gestión de las inversiones

La integración de la gestión sostenible en las inversiones

La promoción activa de los aspectos ASG entre los grupos de interés

Reconocimientos a la gestión de las inversiones



VidaCaixa parte del principio de gestionar sus inversiones no sólo desde la rentabilidad económica, sino tomando en consideración los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) asociados a las mismas.

VidaCaixa está adherida y suscribe los Principios de la Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI), y es miembro de Spainsif, el

principal foro español de ISR, desde el cual contribuye al impulso de la inversión socialmente responsable en nuestro país.

Este compromiso se aplica a todas las inversiones canalizadas por la Compañía y se extiende al conjunto de los grupos de interés de VidaCaixa mediante la promoción activa del PRI entre clientes, proveedores y gestores de inversión de VidaCaixa.

Principios para la Inversión Responsable (PRI)

Principio 1: Incorporar los asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo en los procesos de análisis y de toma de decisiones en materia de inversiones.

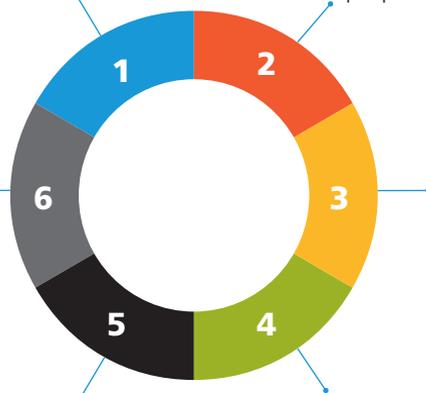
Principio 2: Incorporar los asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo en sus prácticas y políticas como propietarios de bienes activos.

Principio 6: Informar sobre las actividades y progresos en la aplicación de los PRI.

Principio 3: Solicitar a las entidades receptoras de inversión que publiquen las informaciones apropiadas sobre los asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Principio 5: Colaborar para mejorar la eficacia en la aplicación de los PRI.

Principio 4: Promover la aceptación y la aplicación de los PRI en la comunidad global de la inversión.



La integración de la gestión sostenible en las inversiones

VidaCaixa pone todos los medios a su alcance para que todas sus inversiones sean analizadas desde una perspectiva ASG (ambiental, social y de gobierno corporativo). Para ello dispone de una metodología propia basada en un proceso de análisis de toda la inversión realizada, sea ésta directa o canalizada a través de fondos de inversión.

Fondos de inversión

131total cuestionarios
realizados**49**

nuevos cuestionarios

+ de 3.000 empresas
en cartera consolidada y analizada

Los cuestionarios de evaluación de criterios ASG de los fondos de inversión han sido altamente valorados por el PRI, aceptándose como mecanismo de *engagement*



Aplicación de criterios ASG en el proceso de gestión de terceros a través de fondos de inversión (FI) de VidaCaixa

En las inversiones realizadas a través de fondos de inversión, VidaCaixa realiza un proceso de seguimiento y control ejecutado a través de los siguientes pasos:

- 1) Envío de cuestionario de evaluación a los equipos gestores de fondos para verificar los criterios ASG.
- 2) Control semestral para verificar el grado de cumplimiento de los criterios ASG por parte de las empresas en las que VidaCaixa invierte a través de los fondos de inversión.
- 3) Si se identifica alguna empresa que no cumple con dichos criterios, se inicia un proceso de diálogo con la gestora, a través del cual se le solicita que informe sobre las medidas que adoptará al respecto. Mediante el proceso de diálogo se pretende encontrar una solución que permita revertir la situación. VidaCaixa puede llegar a vender el fondo de inversión si las explicaciones no resultan convincentes.

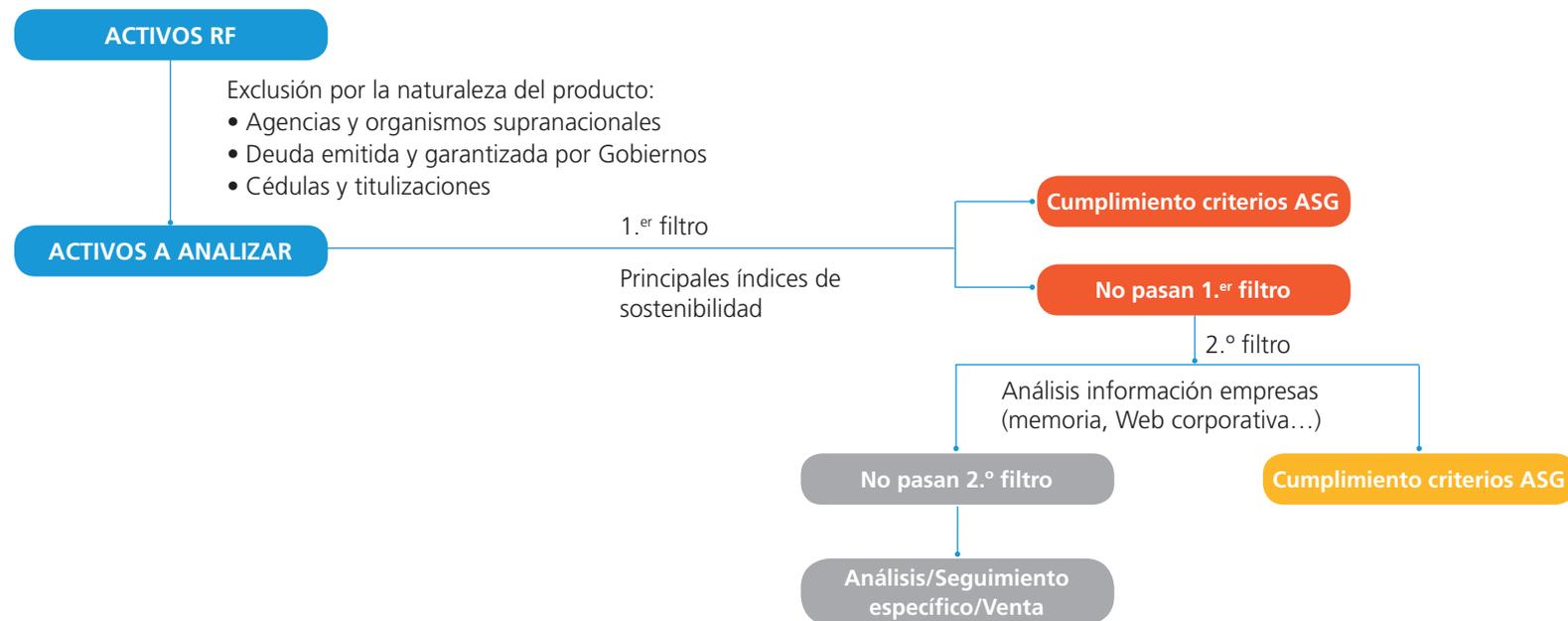


Aplicación de criterios ASG en el proceso de gestión directa de inversiones de renta fija (RF) de VidaCaixa

Para las inversiones de renta fija en directo, el proceso de seguimiento y control de VidaCaixa sigue los siguientes pasos:

- 1) Antes de realizar la inversión en el mercado primario o secundario, se comprueba si el emisor está incluido en algún índice de sostenibilidad.

Procedimientos activos de Renta Fija



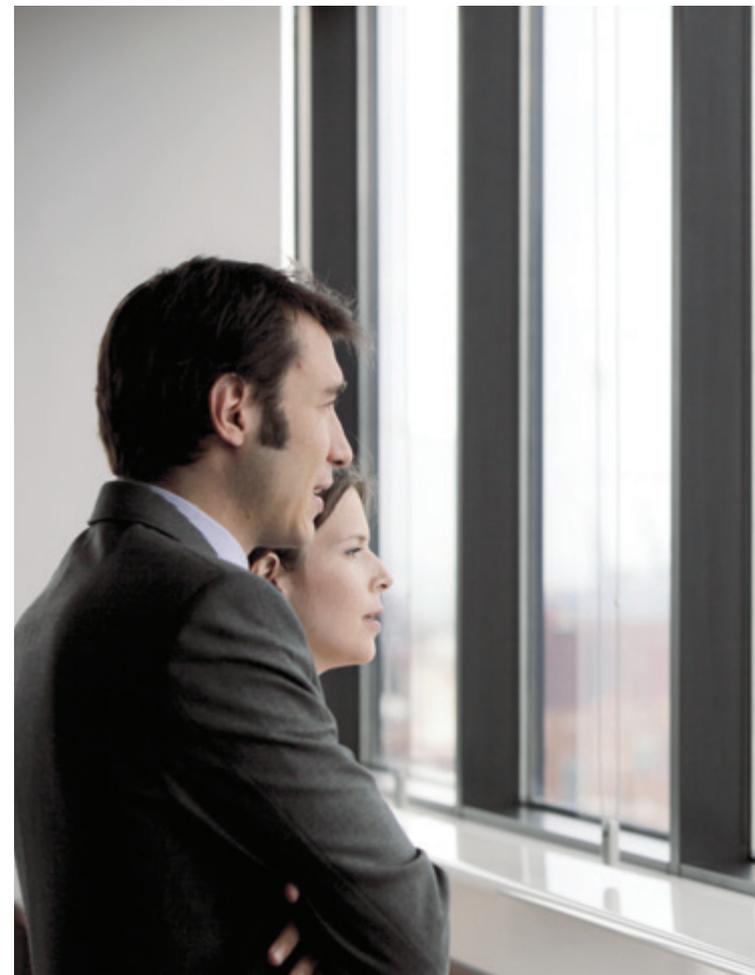
En renta fija se han revisado, con periodicidad semestral, 294 emisores: 192 para VidaCaixa y 102 para los fondos de pensiones. Se han analizado 13 nuevas emisiones de primarios

- 1.1) En caso afirmativo, se considera que cumple con los criterios PRI.
- 1.2) En caso negativo, se procede a estudiar la información interna de dicha empresa sobre sus políticas de sostenibilidad, reflejadas en la memoria anual.
- 2) Repetición del proceso, cada semestre, sobre la cartera existente, con la única exclusión, por su naturaleza, de la Deuda Pública, las Cédulas y Titulizaciones Hipotecarias, y las Agencias y Organismos Supranacionales.

Principales avances en la integración de la gestión sostenible de las inversiones de VidaCaixa en 2013, de acuerdo con el PRI

Los principales avances referentes a los principios 1, 2, 3 y 5 del PRI en 2013 han sido los siguientes:

- Se ha continuado trabajando para identificar las compañías cuya actividad muestra un bajo perfil en gestión ambiental, social, derechos humanos y gobierno corporativo.
- Como consecuencia del proceso semestral de evaluación de carteras, y de acuerdo con el proceso de diálogo instaurado por VidaCaixa, se ha abierto un expediente informativo a una empresa.
- Se ha continuado mejorando la metodología de evaluación de inversiones de acuerdo con los criterios ISR, para lo cual se ha contactado con los servicios de un proveedor de referencia en materia de inversión socialmente responsable que ha permitido profundizar en el análisis ASG de las carteras.



La promoción activa de los aspectos ASG entre clientes, proveedores y gestores de inversión

VidaCaixa asume, como compromiso propio, promover los principios PRI entre sus clientes, proveedores y gestores de inversión, para lo cual establece diferentes formas de relación con estos grupos de interés: desde comisiones de control hasta procesos de diálogo. Los logros alcanzados, y también los nuevos retos planteados, se reportan anualmente, teniendo siempre como objetivo final la mejora de la gestión de las inversiones de acuerdo con los criterios PRI de las Naciones Unidas.

Principales avances en la promoción de la gestión sostenible de las inversiones de VidaCaixa en 2013, de acuerdo con el PRI

Los principales avances referentes a los principios 4 y 6 del PRI en 2013 han sido los siguientes:

- Se ha potenciado el diálogo con clientes a través de la colaboración en la redacción de mandatos y presentaciones a las comisiones de control de diversos fondos de empleo.
- Se ha colaborado en la organización de sesiones de formación y difusión de la ISR al conjunto del sector de la previsión social, como el evento anual del 6º Foro de Comisiones de Control, el curso a Comisiones Obreras y el curso realizado en el marco de la semana ISR organizada por la UNED y Spainsif.

- Se ha colaborado con “la Caixa” para la elaboración de la encuesta anual de Eurosif, y con Novaster en la encuesta de seguimiento de la ISR de la industria.
- VidaCaixa cuenta, desde este año 2013, con un miembro en la comisión de supervisión del grupo de gestoras de Spainsif.



Reconocimientos a la gestión de inversiones

A lo largo de 2013, y en línea con una brillante trayectoria iniciada en 2008, VidaCaixa ha seguido recibiendo apoyo y reconocimiento a su excelente gestión y a los resultados obtenidos en forma de premios concedidos por entidades de renombrado prestigio. Los productos premiados y los premios recibidos por VidaCaixa, en 2013, han sido los siguientes:

- Pensions Caixa 30 ha sido galardonado por tercer año consecutivo, durante el transcurso de la 13ª edición de los IPE Awards, como el mejor fondo de pensiones español.
- PlanCaixa Selección ha obtenido el premio Salmón, otorgado por Allfunds Bank Investment Research, como el mejor fondo de pensiones de renta variable de Europa.
- PlanCaixa Privada Activo Variable ha sido galardonado por Morningstar como el mejor plan de pensiones de renta variable global en 2012.



Comisión de inversión del fondo, formada por representantes de CaixaBank y de VidaCaixa, con el galardón.

Para más información

[Nota de prensa: VidaCaixa recibe el premio al mejor plan de pensiones de renta variable global en 2012](#)

[Nota de prensa: VidaCaixa recibe el premio al mejor fondo de pensiones de renta variable de Europa. PlanCaixa Selección galardonado en los premios Salmón](#)

[Nota de prensa: Pensions Caixa 30, gestionado por VidaCaixa, galardonado por tercer año consecutivo como mejor fondo de pensiones español](#)

Premios y Reconocimientos

2008

Pensions Caixa 30, mejor fondo de pensiones español.
Revista IPE

PlanCaixa Ambición y PlanCaixa 10 Seguridad.
Expansión

2010

Mejor gestora de planes de pensiones de renta fija y renta mixta. *Expansión* y la consultora financiera Interactive Data

Premio a PlanCaixa Ambición, mejor plan de pensiones de renta fija del año 2010. Morningstar y *El Economista*

2011

Pensions Caixa 30, mejor fondo de pensiones español.
Revista IPE

2012

Pensions Caixa 30, mejor fondo de pensiones español.
Revista IPE

PlanCaixa Privada Activo Variable, mejor plan de pensiones de renta variable global 2012. Morningstar

2013

Pensions Caixa 30, mejor fondo de pensiones español.
Revista IPE

PlanCaixa Selección, mejor fondo de pensiones de renta variable de Europa. *Allfunds Bank Investment Research*



6 Adaptación a un entorno complejo

Entorno económico
Entorno legal
Evolución del sector asegurador y de pensiones en España
Cambio demográfico



Entorno económico

El 2013 se ha caracterizado por una recuperación progresiva de las principales economías avanzadas, con Estados Unidos a la cabeza.

El comportamiento de la zona euro ha mostrado una mejora en las principales magnitudes económicas y una evolución positiva en las principales bolsas, con la excepción de Grecia, Portugal e Italia.

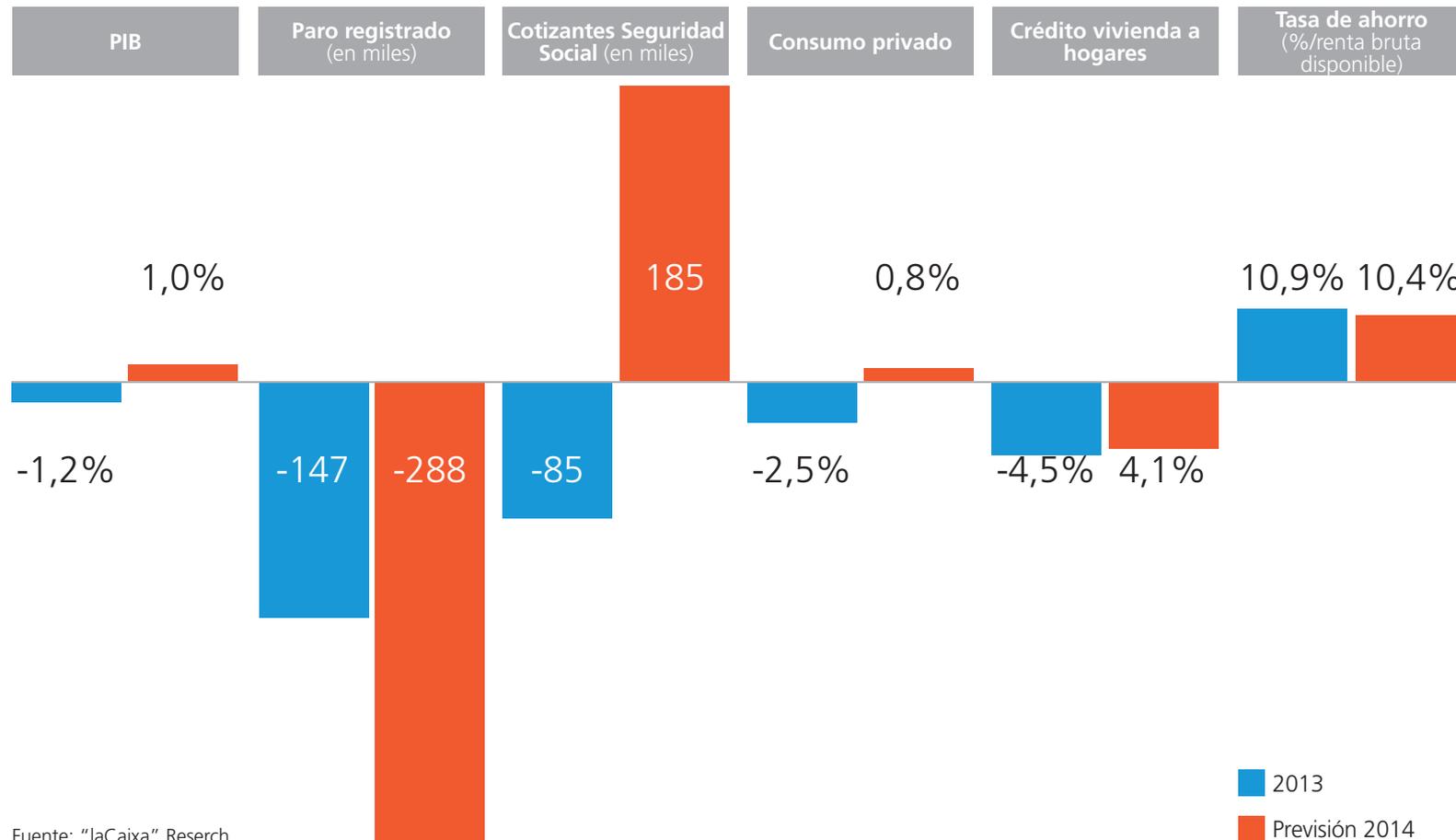
En el caso de nuestro país, se ha producido a finales de año una ligera mejora en la economía, si bien el mercado laboral y el déficit

siguen siendo las principales asignaturas pendientes. En 2013, el proceso de desapalancamiento de las familias y de las empresas ha sido intenso, lo cual ha reducido los recursos disponibles de los hogares para el consumo y la inversión.

A pesar de las dificultades de la economía, VidaCaixa ha sabido adaptarse al entorno y ha logrado, un año más, consolidar su posición en el mercado y seguir creciendo.



Entorno Macroeconómico de España



Fuente: "laCaixa" Reserch.

Entorno legal

El gobierno de nuestro país ha introducido una serie de reformas con el objetivo de favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y asegurar la sostenibilidad futura del sistema de pensiones. Entre los principales cambios que se han producido cabe destacar:

- La elevación progresiva de la edad de jubilación de los 63 a los 65 años, en caso de que sea voluntaria, y de los 61 a los 63 cuando sea forzosa, y del período mínimo de cotización para recibir la pensión máxima, que ha pasado a 35 y 33 años, respectivamente.
- El incremento de las penalizaciones para desincentivar la jubilación anticipada.
- La jubilación parcial es posible dos años antes de la edad de jubilación, pero se ha limitado al 50% la reducción máxima de jornada, aunque se permitirá alcanzar el 75% de reducción máxima cuando el trabajador de relevo sea más joven, con contrato indefinido y a tiempo completo.
- La prolongación de la vida laboral abre la posibilidad de trabajar, percibiendo el 50% de la pensión, para las personas que hayan sobrepasado la edad legal de jubilación, restableciendo el pago de la pensión íntegra una vez finalizado el período de actividad.
- El cobro y revalorización de las pensiones se desvincula de la evolución del IPC y tendrá en cuenta aspectos como el aumento de la esperanza de vida de los futuros pensionistas y la evolución de los ingresos y gastos del sistema.

En 2014, los ciudadanos mayores de 50 años serán informados de la pensión estimada que percibirán en el momento de la jubilación

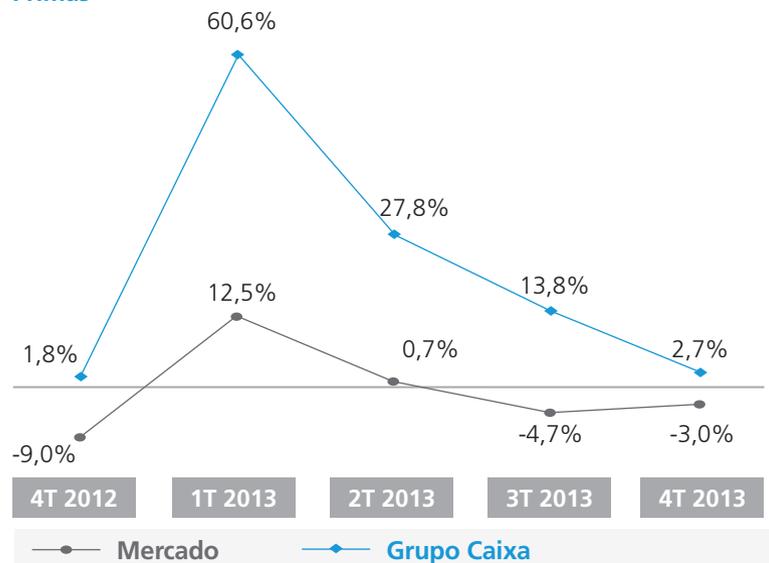


Evolución del sector asegurador y de pensiones en España

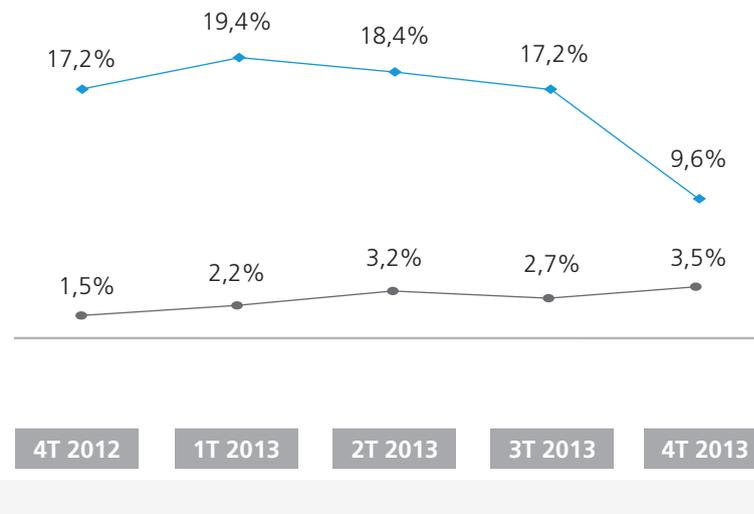
En el año 2013, el negocio del seguro de vida, si adoptamos la perspectiva de las primas, se ha mantenido en decrecimiento, a una tasa interanual del -3,0%, con un total de primas gestionadas de 25.505 millones de euros.

Evolución comparada con el mercado - Seguros de vida

Primas



Recursos gestionados



Nota: Recoge el impacto de la integración de las sociedades aseguradoras presentes en el perímetro de Banca Cívica.

Fuente: ICEA. Datos de crecimiento interanual

En 2013 las aportaciones a planes de pensiones han crecido, tras 7 años de decrecimientos

Respecto a los recursos gestionados, éstos han crecido un 3,5% para el mercado, situándose en 161.610 millones de euros.

La evolución del conjunto del seguro de vida se explica a partir de sus diferentes componentes:

Seguros de vida-riesgo individual

Con un total de 3.346 millones de euros de primas gestionadas, es un mercado que tiene un decrecimiento de un 4,6% para el conjunto del sector.

Seguros de vida-ahorro individual

En 2013 se ha mantenido el decrecimiento del mercado, con un 0,8% y un total de primas gestionadas de 19.639 millones de euros. En cuanto a provisiones, la cifra se ha situado en los 116.371 millones de euros, un 5,6% de variación interanual.

Seguros de vida colectivos

El conjunto del negocio de vida-ahorro y del negocio de vida-riesgo colectivos ha gestionado un total de 3.423 millones de euros en primas, un 12,9% inferior respecto al año anterior.

Desde la perspectiva de los recursos gestionados, el negocio de vida-ahorro colectivo ha alcanzado los 39.984 millones de euros, lo que representa una disminución del 1,4% con respecto al mismo trimestre de 2012.

Incremento en las aportaciones de los planes de pensiones

Respecto a los planes de pensiones, el año 2013 ha estado marcado por el cambio de tendencia en este mercado: ha sido el primer año, desde que se inició la crisis, en que han aumentado las aportaciones

a planes de pensiones. El 2013 ha sido un buen año para invertir y ahorrar a largo plazo, lo cual se ha traducido en el primer crecimiento del mercado en siete años.

Evolución de la Previsión Social Complementaria

El mercado del ahorro-previsión en España alcanza un volumen de patrimonio gestionado de 254.023 millones de euros y, durante 2013, ha crecido a una tasa interanual del 4,6%.

A pesar del decrecimiento de los distintos negocios de ahorro y previsión social, VidaCaixa ha conseguido crecer en 2013 incrementando, un año más, su cuota de mercado respecto a sus competidores, gracias a su capacidad de anticiparse al mercado y a las necesidades de los clientes, ofreciendo un servicio de asesoramiento personalizado combinado con una amplia gama de productos innovadores.

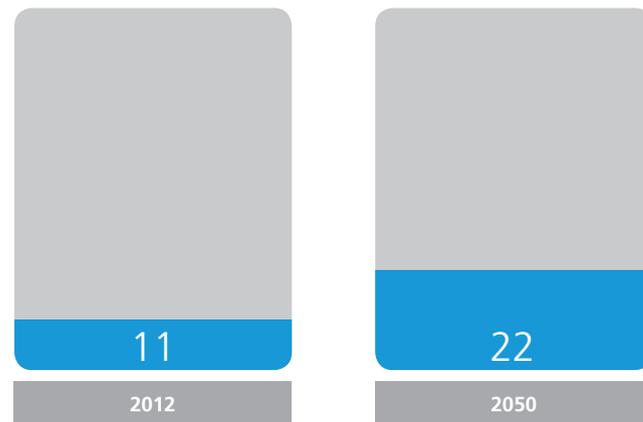


Cambio demográfico

El envejecimiento de la población es un fenómeno demográfico que afecta a la mayoría de las economías desarrolladas, especialmente en Europa, donde se estima que la población mayor de 60 años se doblará en las próximas cuatro décadas. Por primera vez, en 2050, el número de personas mayores será superior al número de niños entre 0 y 14 años.

En 2050, la ratio de dependencia en Europa (número de personas de 65 años o más en relación al número de personas de 20-64 años) será del 50,3%, un nivel mucho más elevado que en el resto

Proporción de las personas mayores sobre el total de población (%)

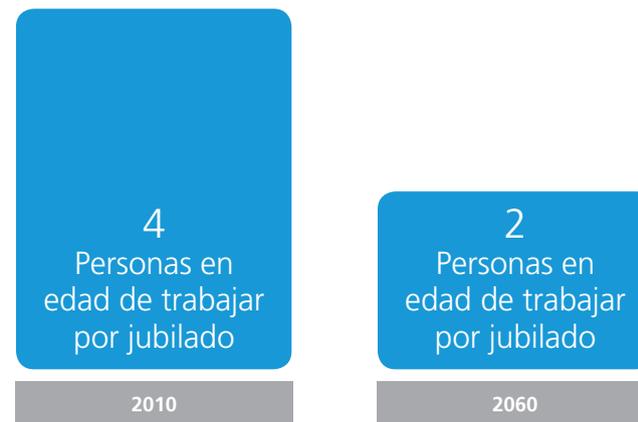


Fuente: Ageing Report 2012, Comisión Europea. Estadísticas de las Naciones Unidas.

del mundo, a excepción de Japón, donde se espera que alcance el 69,6%. Esto supone que, en 2010, la Unión Europea pase de tener 4 personas en edad de trabajar por cada jubilado a tener 2 en 2060.

Este fenómeno, común en la mayoría de los países desarrollados, es una realidad que afecta especialmente a España, con una población que es y será una de las más envejecidas de Europa. En España, se prevé que en 2050 el 31,6% de la población tenga 65 años o más. En la Unión Europea este porcentaje será menor, de un 28,7%.

Personas en edad de trabajar por cada jubilado en la UE (%)



Fuente: Ageing Report 2012, Comisión Europea. Estadísticas de las Naciones Unidas.

Adaptación a un entorno complejo

El cambio demográfico ejercerá una gran presión en la sostenibilidad del sistema público de pensiones. En respuesta, los gobiernos están evaluando sus modelos de pensiones y llevando a cabo reformas. En muchos casos, estas reformas llevarán a que disminuya la relación entre la prestación de jubilación del sistema público y el último salario percibido (tasa de sustitución).

Para abordar este nuevo escenario es clave que el ciudadano disponga de información de calidad y con antelación, para que pueda planificar su futuro y generar el ahorro necesario para mantener su calidad de vida en la jubilación.





7 Estrategia: presente y futuro

El mapa estratégico: personas, procesos,
clientes y resultados



VidaCaixa está atenta a los cambios del entorno económico, social y legislativo, y para dar respuesta a los retos del presente y del futuro planifica su estrategia, con el fin de generar valor compartido a largo plazo.

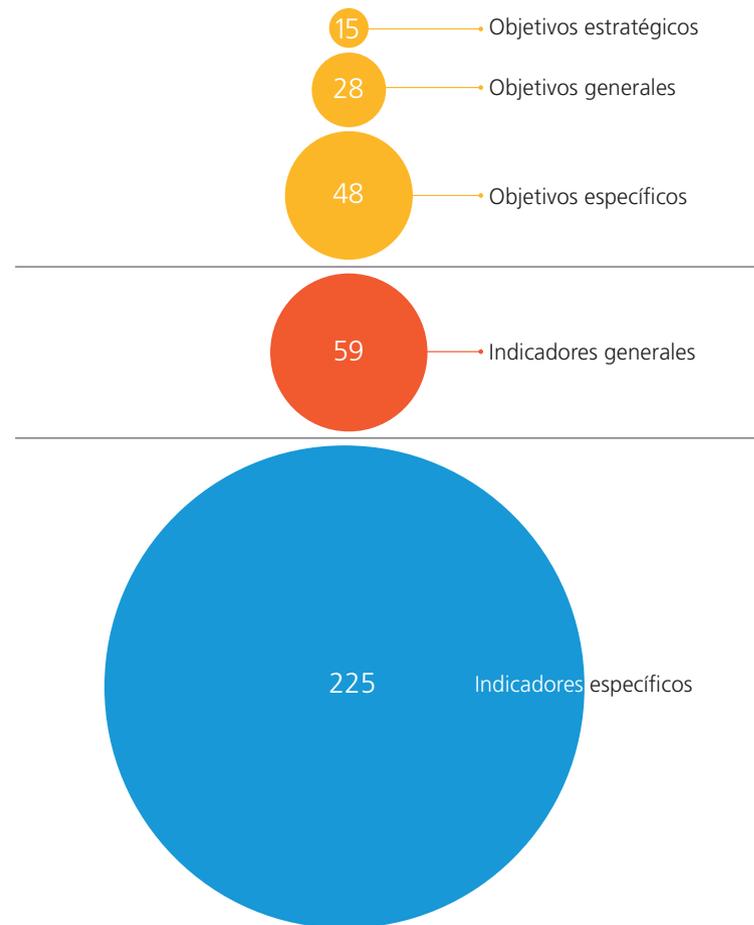
El mapa estratégico: personas, procesos, clientes y resultados

Para la adaptación a los cambios del entorno y con el fin de aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado, VidaCaixa aplica la gestión responsable y sostenible para lograr sus objetivos, y para ello la integra en su mapa estratégico 2012-2014, que se concreta en cuatro dimensiones: personas, procesos, clientes y resultados financieros.

La implementación de la estrategia es llevada a cabo a través del cuadro de mando integral –CMI–, mediante el cual comunica y alinea a todos los miembros de la organización con los objetivos de la Compañía, generando de esta forma valor compartido para todos sus grupos de interés: accionista, clientes, empleados, sociedad y medio ambiente.

La primera dimensión –personas– es la clave sobre la que se sustenta el mapa estratégico de VidaCaixa. La Compañía tiene asumido que captar y retener el mejor talento es determinante para ofrecer un excelente servicio a los clientes y lograr resultados positivos. Para ello, VidaCaixa se esfuerza por crear las mejores condiciones para el desarrollo profesional y personal de sus empleados.

Objetivos e indicadores del CMI de VidaCaixa





La segunda dimensión –procesos– es un eje de actuación en el que VidaCaixa trabaja para innovar y mejorar de forma constante las herramientas tecnológicas y la gestión, con el objetivo de ofrecer un servicio excelente a los clientes, mejorar la eficiencia y gestionar eficazmente los riesgos.

En la tercera dimensión –clientes–, la prioridad pasa por comprender y anticiparse a las necesidades de los clientes, ofreciéndoles productos adecuados y un servicio de la máxima calidad, con la aspiración de lograr su preferencia y fidelidad.

La cuarta dimensión –resultados financieros– es la consecuencia de aplicar una gestión responsable y sostenible en el ámbito de los empleados, de los procesos y de los clientes. Fruto de ella, es la capacidad de VidaCaixa para generar valor compartido a largo plazo y año tras año.

Mapa Estratégico 2012-2014 de VidaCaixa

Financiera:
Valor compartido
a largo plazo

Incrementar la rentabilidad

Maximizar valor y beneficios recurrentes

Incrementar la captación de nuevo negocio y recursos gestionados

Liderar posición mercado

Clientes:
Calidad,
innovación,
responsabilidad

Retención y fidelización

Excelente calidad de servicio

Captación nuevos clientes con valor

Potenciar la venta cruzada

Procesos:
E3: eficacia,
eficiencia y
excelencia

Eficiencia y excelencia de clientes, productos y procesos

Innovar en procesos y productos de Vida y Pensiones

Ser excelentes en segmentos Affluent y Retirement

Responsabilidad Social Corporativa

Personas:
Talento

Máximas capacidades organizacionales

VidaCaixa
Nuestro Proyecto

VidaCaixa, excelente lugar para trabajar



8 Un equipo alineado con el proyecto

Nuestro proyecto: alineamiento con los valores y la estrategia
Máximas capacidades organizacionales
Excelente lugar para trabajar
Resultados: profesionales con talento, motivados y vinculados



Un equipo alineado con el proyecto

La principal fuente de generación de valor de VidaCaixa reside en sus 630 empleados.

Un equipo dinámico de profesionales, con un gran potencial de talento, que está alineado con la estrategia de la organización y al que VidaCaixa se preocupa de motivar, creando un entorno de trabajo excelente y reforzando al mismo tiempo sus capacidades, competencias y liderazgo.

Nuestro proyecto: alineamiento con los valores y la estrategia

VidaCaixa se esfuerza por crear los condicionantes necesarios para que el conjunto de empleados de la Compañía compartan una misma visión y unos mismos objetivos.

Para conseguirlo, VidaCaixa utiliza desde hace ya 14 años el cuadro de mando integral (CMI), a través del cual transmite la estrategia a cada miembro de la organización y evalúa los resultados de la Compañía hasta el nivel departamental, y el cuadro de mando personal (CMP), que evalúa los resultados y el alineamiento a nivel individual.

Durante 2013 se ha empezado a trabajar en el programa “[Un] proyecto común” con el objetivo de reforzar el compromiso de la plantilla con el proyecto de VidaCaixa, transmitir los valores de la Compañía, fomentar la cohesión interna y promover la participación en proyectos transversales.



En este capítulo damos cumplimiento a los Principios: 1-6

Los cuatro pilares del proyecto común

COMPROMISO

NUESTROS VALORES

DÍAS Y EVENTOS ESPECIALES

PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS TRANSVERSALES

VidaCaixa dispone de instrumentos de comunicación interna para transmitir y compartir la estrategia al conjunto de los empleados. Entre ellos cabe destacar:

Intranet Corporativa

La puesta en marcha en 2013 de la nueva Intranet corporativa ha permitido acceder a toda la información relevante o de interés para todas las personas que trabajan en VidaCaixa.

El nuevo canal de comunicación interna tiene como uno de sus objetivos fundamentales estructurar toda la información para evitar duplicidades y mejorar en eficiencia.

La Intranet ha sido diseñada como una herramienta interna para facilitar el trabajo, acceder a toda la información y a todas las aplicaciones de gestión de una forma más rápida y directa, así como conocer aspectos y noticias relevantes.

Entre sus funcionalidades cabe destacar la posibilidad de establecer grupos de diálogo entre los empleados de VidaCaixa, permitiendo de esta manera mantener el pulso del día a día de la Compañía.

En definitiva, la Intranet es una herramienta eficiente y de uso diario, con la vocación de seguir creciendo, a través de la indispensable participación de todos los empleados de VidaCaixa.



Actual Personas

Se ha modificado el formato de la antigua Newsletter, que ha pasado a llamarse Actual Personas; su formato se ha modernizado y se ha adaptado a la intranet de VidaCaixa.

El objetivo de esta publicación es centrarse en los aspectos más personales del equipo de profesionales que forman VidaCaixa.

En este sentido, "Actual Personas" cuenta con cuatro temáticas de publicación:

1. Protagonistas: presentación de un departamento y/o área de la Compañía (formato entrevista).
2. Talentos únicos: espacio que recoge información acerca de algún empleado en cuanto a sus hobbies de interés, sus aficiones, su talento, etc.
3. Nuevas incorporaciones: apartado de bienvenida a las nuevas incorporaciones, incluyendo una breve descripción de su trayectoria profesional e indicando la posición en la que se incorporan.
4. Días especiales: donde se recoge información sobre actos especiales que se realicen en VidaCaixa a lo largo del año.

Convención Anual de Directivos y presentación a todos los empleados

Finalmente cabe destacar que, como cada año, se ha llevado a cabo la Convención Anual de Directivos, a la que ha asistido desde la alta dirección hasta los jefes de departamento. El objetivo de este encuentro fue trasladar los resultados del ejercicio 2013 y comunicar los principales objetivos y retos para 2014.

Asimismo, a finales de 2013 también se realizó una reunión con todos los empleados de VidaCaixa para presentar los resultados, explicar la evolución de la Compañía y dar a conocer los objetivos para el 2014.



Reunión con los empleados de VidaCaixa.

Un equipo alineado con el proyecto

Máximas capacidades organizacionales

A pesar de una coyuntura económica todavía poco favorable, en 2013 VidaCaixa ha continuado creando empleo estable y de calidad facilitando las condiciones para el desarrollo de las capacidades y habilidades del equipo con total garantía.

Mejora del proceso de selección

Durante 2013, se han utilizado las políticas y el proceso de selección basados en herramientas 2.0, iniciado en 2012, con el apoyo de socios externos. El modelo de gestión por competencias implantado en 2012 ha mostrado ser eficiente, lo que ha permitido mejorar especialmente los procesos de captación del talento y evaluación del desempeño. Ello, a su vez, facilita la definición de las necesidades en los planes de formación y el desarrollo futuro de los profesionales de VidaCaixa.

Acogida de nuevos profesionales

Itinerario formativo para los nuevos empleados



Todo nuevo profesional que se incorpora a la organización recibe la información básica sobre la Compañía, ya sea a través de reuniones presenciales individuales, de grupo o mediante formación *online*. Se pone al alcance de cada nuevo empleado un conjunto de herramientas de información, entre las que se encuentra el Informe Anual Integrado y el Código Ético de VidaCaixa. Este proceso se complementa con un plan específico de acogida, que cuenta con la implicación de las áreas correspondientes de la organización y el apoyo de un tutor a lo largo de todo el itinerario formativo.

Un equipo alineado
con el proyecto

Formación y desarrollo profesional de todos los empleados

VidaCaixa invierte en la formación de competencias y habilidades de sus empleados, con el objetivo de promover su desarrollo profesional y la mejora continua de la organización. En 2013, la inversión en formación ha alcanzado los 446.414,4 euros y ha supuesto un total de 14.464 horas recibidas.

En VidaCaixa se trabaja bajo un modelo de gestión por competencias (MGC), el cual impacta en las funciones de selección, formación, desarrollo, evaluación y retribución.

Para desarrollar las competencias, en 2013 se ha seguido ejecutando el plan de formación y desarrollo para la línea media introducido en 2012, con el fin de dar respuesta a las necesidades formativas de la organización.

La formación se ha llevado a cabo tanto a nivel presencial, *online* –a través de Aulaforum– y con un formato mixto consistente en actividad presencial con apoyo de Aulaforum.



545 empleados recibieron
formación en 2013

En 2013 VidaCaixa, en colaboración con la Universitat Pompeu Fabra, ha puesto en marcha el primer posgrado sobre previsión y ahorro de nuestro país

Primer posgrado universitario sobre previsión y ahorro a largo plazo

VidaCaixa ha dado un paso más y, en este año 2013, en colaboración con la Universitat Pompeu Fabra (UPF), ha lanzado un posgrado universitario pionero para formar expertos en el ámbito de la previsión social y el ahorro a largo plazo.

Esta iniciativa responde a la vocación de VidaCaixa, como líder en previsión de nuestro país, de fomentar el conocimiento sobre la gestión del ahorro destinado a la jubilación.

El posgrado, dirigido a empleados de CaixaBank y VidaCaixa, tiene como principales objetivos fomentar el conocimiento en materia de gestión y planificación de la jubilación, así como incidir en el compromiso ético profesional en la relación con el cliente.

La duración de las clases es de un año y se distribuye en 750 horas de formación, repartidas en 30 créditos ECTS (European Credit Transfer System).



La metodología del curso se estructura en torno a 11 módulos, que se desglosan en temas de economía y finanzas, mercado monetario y mercados de renta fija y variable, previsión social, planificación fiscal, gestión patrimonial y planificación de la jubilación, habilidades personales y comerciales, así como diversos casos prácticos.

Para facilitar la asistencia al posgrado y hacer posible la conciliación, la participación se distribuye entre un 20% de clases presenciales y un 80% de seguimiento *online*.

La calidad de los profesionales que forman el equipo de VidaCaixa les permite ser parte del equipo docente de dicho programa, que se enriquece con su enorme conocimiento y experiencia profesional.

Los asistentes recibirán el diploma universitario de Experto en Ahorro y Previsión, otorgado por la UPF.

Para más información

[Nota de prensa: Primer posgrado universitario sobre planificación de la jubilación](#)

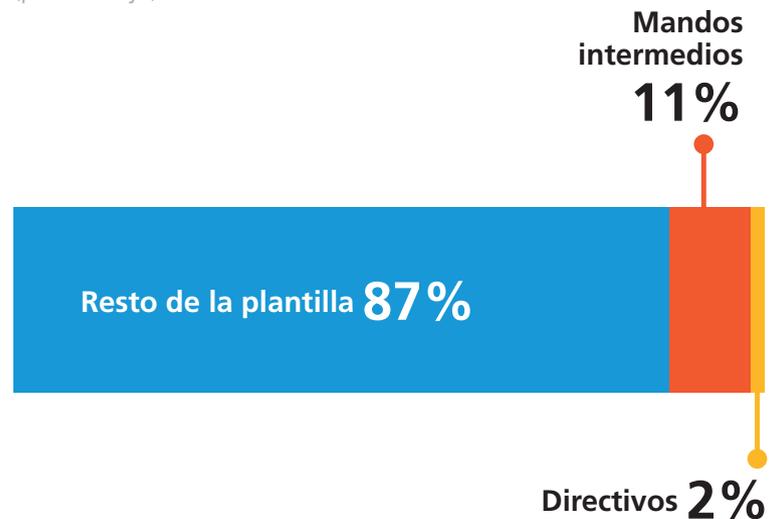
Un equipo alineado con el proyecto

Un excelente lugar para trabajar

VidaCaixa concede una gran importancia al objetivo de garantizar el mayor bienestar físico, social y psicológico de sus empleados en el lugar de trabajo.

Como muestra de esta sensibilidad, VidaCaixa desarrolla múltiples proyectos y actividades en los ámbitos de la conciliación de la vida profesional y familiar, la diversidad y la igualdad de oportunidades, la retribución y la involucración de sus empleados a favor de la sociedad y el medio ambiente.

Distribución de la plantilla por categoría profesional (porcentaje)



Apoyo al empleado y a su vida familiar

En 2013, VidaCaixa obtuvo su recertificación como empresa familiarmente responsable (efr), que ratifica que la Compañía promueve la conciliación entre empresa, trabajo y familia. VidaCaixa cuenta con el certificado de efr, promovido por la Fundación Más Familia, desde el año 2009.

En la actualidad, VidaCaixa dispone de 39 medidas de conciliación, distribuidas entre políticas de apoyo a la familia, políticas de flexibilidad temporal y espacial y calidad de empleo, políticas relacionadas con la salud y el bienestar, así como iniciativas vinculadas a la formación y el desarrollo del equipo de profesionales, junto con otros beneficios sociales por ser empleado de la entidad.

Entre los aspectos relevantes para la obtención de la recertificación destacan que VidaCaixa ha seguido impulsando el compromiso efr, a través de la creación de empleo, y el mantenimiento de las medidas efr, a pesar de la coyuntura económica.

Para conocer en detalle datos de la plantilla, [clicar aquí](#)

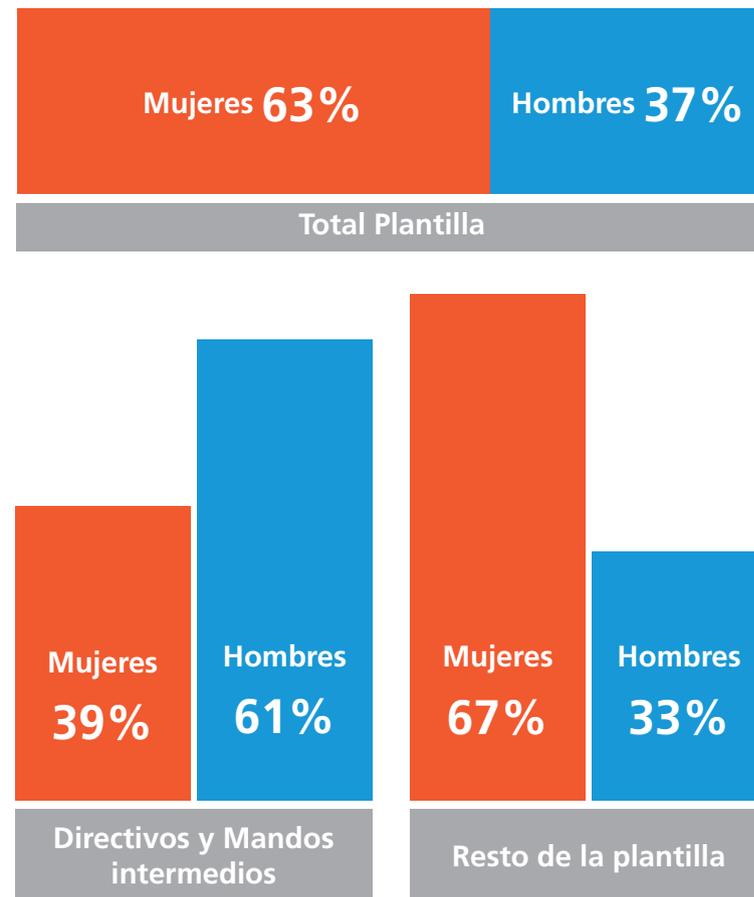
Un equipo alineado con el proyecto

Igualdad de oportunidades e integración de personas con capacidades diferentes

VidaCaixa garantiza un entorno de trabajo en el que se cumplen la igualdad de oportunidades y se facilita la integración de personas con capacidades diferentes.

El porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad (dirección y mandos intermedios) ha variado del 31,0% en el 2012 al 38,6% en el 2013. Esto se debió fundamentalmente a las promociones internas, siendo promocionadas 26 mujeres frente a 11 hombres a lo largo del año.

Distribución de la plantilla por género



Plan de Igualdad de VidaCaixa

El compromiso de VidaCaixa con la igualdad de oportunidades y la integración de las personas con capacidades diferentes queda plasmado en el Plan de Igualdad de VidaCaixa, firmado por los representantes institucionales y de los trabajadores de la Compañía en diciembre de 2013.

Dicho Plan establece, como objetivo general, el compromiso de las partes firmantes de dar continuidad al modelo empresarial, con especial refuerzo de los patrones de conducta de diversidad desde la perspectiva de género, no discriminación, igualdad de oportunidades y conciliación.

Objetivos Generales del Plan de Igualdad de VidaCaixa

1. Igualdad de trato

Promover la igualdad de trato en el ámbito laboral entre las personas de VidaCaixa, garantizando las mismas oportunidades profesionales y alcanzando progresivamente una composición equilibrada de sexos en los equipos de trabajo.

2. Ausencia de discriminación

Garantizar a toda la plantilla, con independencia de su posición en la Compañía, la ausencia de discriminación por razón de sexo en las situaciones derivadas de la maternidad, de la paternidad y de la asunción de obligaciones familiares, así como en cualquier otro ámbito.

3. Igualdad de oportunidades

Promover, mediante acciones de sensibilización y formación, la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral en todos los niveles organizativos y con especial atención a los responsables que gestionan los equipos.

4. Conciliación

Potenciar la conciliación de la vida personal y familiar con la laboral, reforzando el conocimiento de las medidas disponibles a todos los empleados/as.

5. Prevención del acoso

Prevenir el acoso laboral, sexual y por razón de sexo, implantando un protocolo que proteja a todos los empleados/as en la materia.

Un equipo alineado con el proyecto

Apoyo a la integración laboral de personas con discapacidad

El cumplimiento de la obligación legal de contratación de personas con discapacidad por parte de VidaCaixa se realiza mediante la adopción de medidas alternativas como la contratación de servicios con centros especiales de empleo.

Dentro de las medidas de integración, VidaCaixa puso en marcha en 2009 el "Plan Familia", con el que ha promocionado activamente la integración social y laboral de personas discapacitadas familiares de empleados de la Compañía, a través de diversas acciones educativas, formativas y terapéuticas para favorecer la integración sociolaboral.

Involucración de los empleados a favor de la sociedad y el medio ambiente: Programa Return

Return es la iniciativa de un equipo de empleados voluntarios, que se encarga de promover y gestionar proyectos relacionados con la responsabilidad social y la sostenibilidad centrados en tres ejes: sociedad, medio ambiente y empleados. El carácter voluntario de la iniciativa garantiza la posibilidad de elegir y gestionar directamente las actividades. En el 2013, se han destinado 30.000 euros a un conjunto de actividades relacionadas con los tres ejes, en los que destacan las aportaciones y colaboraciones con 9 organizaciones sin ánimo de lucro.

83% de la plantilla de VidaCaixa está situada entre los 30 y los 50 años

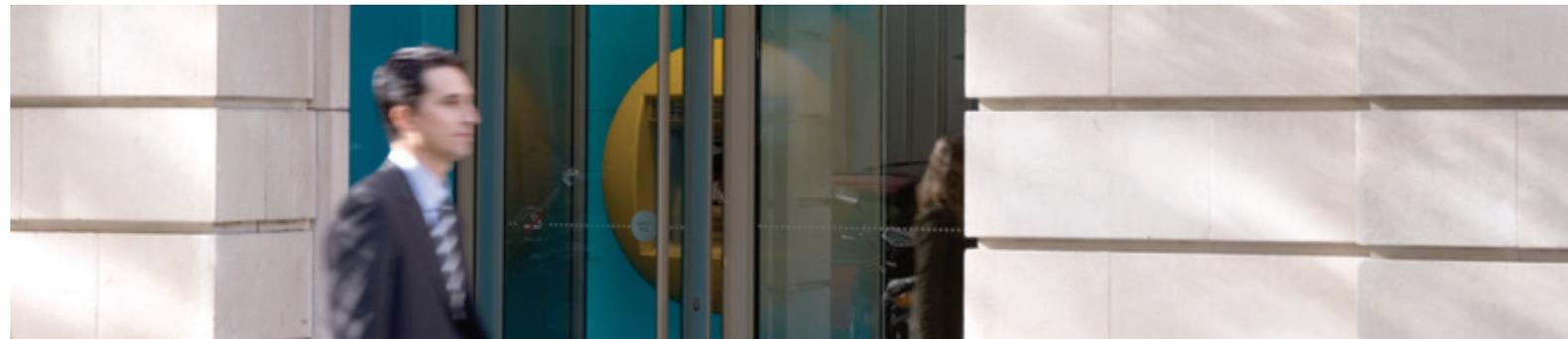


Para conocer en detalle las acciones realizadas en el Programa Return, [clicar aquí](#)

Un equipo alineado
con el proyecto

Mecanismos de compensación y beneficios sociales

En VidaCaixa existe un sistema de retribución fija y variable para toda la plantilla, y la aplicación de los principios de equidad interna y externa, lo cual garantiza y otorga objetividad a la consecución de los objetivos a nivel de grupo y a nivel individual.



Principales beneficios sociales para empleados

- Ampliación y mejora de las coberturas de asistencia sanitaria para los empleados y mayor capital sobre el importe de Convenio Colectivo en el seguro de vida.
- Posibilidad de adhesión al plan de pensiones aportando el empleado un 1,0% y contribución al mismo por parte de VidaCaixa con aportaciones de un 3,0% del salario base anual.
- Vacaciones anuales de 29 días y jornada intensiva en el período estival.
- Acceso a préstamos de la empresa con un capital máximo de 20.000 euros.

Además, VidaCaixa dispone, desde hace años, de un sistema de ventajas y beneficios sociales que complementan la oferta de valor al empleado y facilitan la atracción y retención del talento. Estos beneficios se extienden a todos los empleados con independencia de la jornada que realicen.

- Ayuda a los hijos desde el nacimiento hasta los 21 años.
- Plan Familia: ayuda a familiares con discapacidad.
- Compensación por comida (para empleados a jornada laboral completa).
- Ayuda para estudios universitarios e idiomas.

Para conocer más sobre la actividad del área de Recursos Humanos, [clicar aquí](#)

Un equipo alineado
con el proyecto

Salud y seguridad en el trabajo

VidaCaixa facilita la formación necesaria en materia de seguridad laboral a todos los profesionales de la Compañía, para lo cual cuenta con el soporte de los comités de seguridad y salud y de los delegados de prevención de riesgos.

Con el fin de facilitar la comunicación de los empleados en este campo, ha seguido funcionando el buzón de e-mail “Más vale prevenir”, para realizar sugerencias y propuestas que mejoren la prevención de riesgos.

Cumplimiento de los derechos colectivos

Todos los empleados de VidaCaixa están cubiertos por el convenio colectivo de ámbito estatal para entidades aseguradoras y cuentan con representación sindical.

2 comités de seguridad y salud

121 horas de formación impartidas en prevención de riesgos laborales



Un equipo alineado
con el proyecto

Resultados: profesionales con talento, motivados y vinculados

VidaCaixa aspira a transmitir valor para sus empleados.

Esta transmisión de valor se apoya en siete pilares que, a su vez, son una palanca para la captación y retención de talento, lo que permite a VidaCaixa disponer de una plantilla competente, vinculada con el proyecto y capaz de asumir los retos de futuro.

La oferta de valor para el empleado se apoya en siete pilares:

1. Visión: Proyecto de Compañía
2. Equipo: Pertenencia y Valoración
3. Comunicación: Información y Participación
4. Oportunidad: Posibilidad de Desarrollo Profesional
5. Impacto: Valor del Trabajo Realizado
6. Experimentación: Herramientas y Medios
7. Incentivos: Compensación Equitativa

Absentismo y vinculación

2%

Absentismo:

Tasa de absentismo por enfermedad ¹

98%

Vinculación:

Tasa de retención del talento ²

¹ No se incluyen los datos de Banca Cívica Vida y Pensiones, CajaSol Vida y Pensiones, Caja Canarias Vida y Pensiones.

² Total de empleados contratados en los 2 años anteriores menos número de empleados contratados en los 2 años anteriores que han causado baja voluntaria sobre el total de empleados contratados durante los dos últimos años. Se incluyen los datos del grupo Asegurador, VidaCaixa y AgenCaixa.



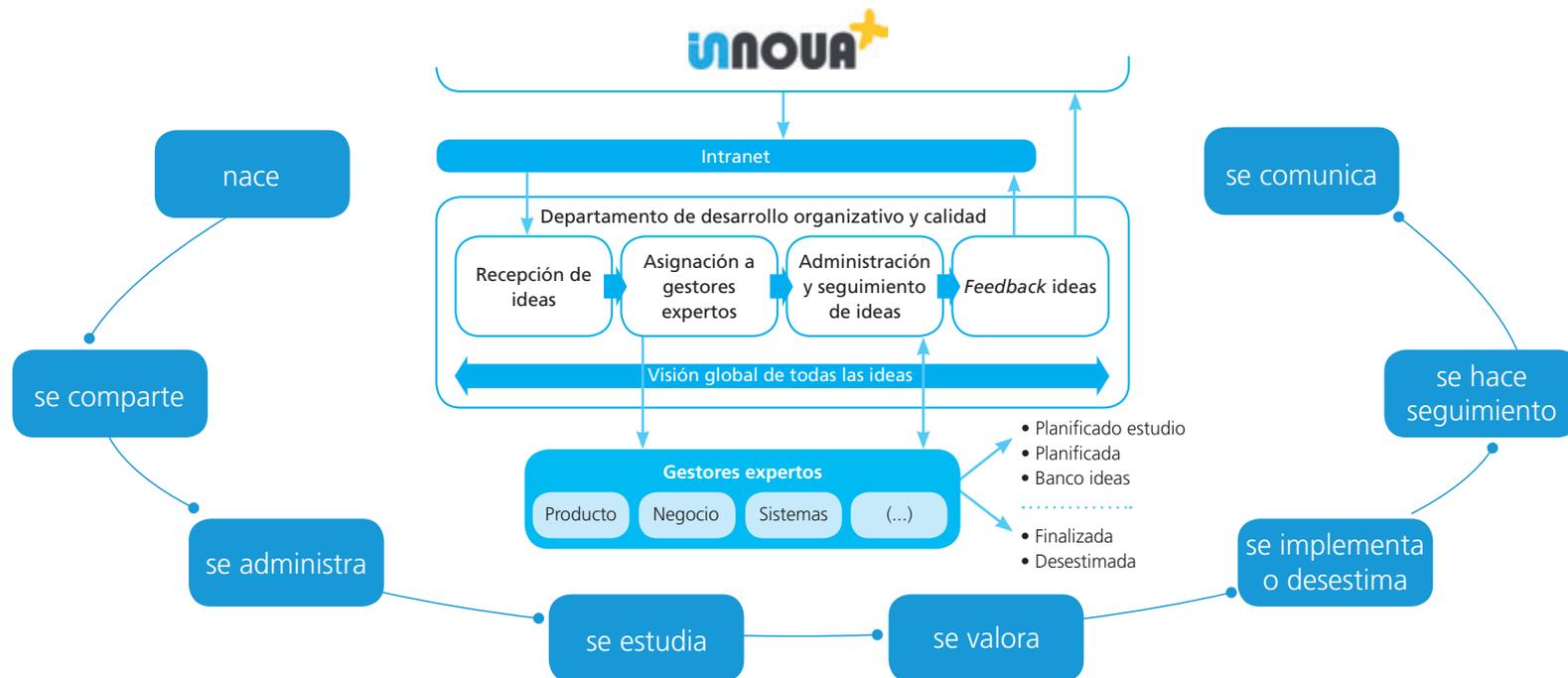
9 Excelencia operacional

Innovación
Reducción del impacto medioambiental



Innovación

Para VidaCaixa innovar es convertir las ideas en valor para los clientes. La actitud innovadora que, desde hace años, se potencia entre todos los empleados de la organización y de la red territorial de CaixaBank y que se canaliza en la mejora de los procesos de gestión, está orientada a ofrecer un excelente servicio al cliente con la máxima eficiencia.



En este capítulo damos cumplimiento a los Principios: 1-5, 7-9

Innovación en el ADN de VidaCaixa

Durante el año 2013 se han retomado las acciones dinamizadoras de Innova para la aportación de nuevas ideas, con la puesta en marcha de una sección específica para la innovación en la intranet de VidaCaixa.

Asimismo, se ha definido una nueva línea gráfica y de comunicación que caracteriza a Innova+, y que se utiliza en todas las noticias, acciones y comunicación que se realiza desde Innova.

En la intranet se puede encontrar la siguiente información:

- **Innopill:** Son pequeñas noticias o píldoras formativas que tienen como objetivo activar el pensamiento e imaginación para generar ideas innovadoras relacionadas con el negocio de VidaCaixa.
- **Innowaw:** Son hallazgos, o noticias interesantes o curiosas relacionadas con el mundo de la innovación, aunque sea fuera del sector, que los empleados de VidaCaixa envían o bien se generan desde el Equipo Innova.
- **Innogym:** Son campañas o debates en los que se promueve la generación de ideas en un momento determinado sobre un tema concreto.
- **Innoidea:** Da acceso a la aplicación para poder enviar las ideas.

En 2013 se han recibido
403 ideas, un 22,4% más
que en 2012



Ideas como fuente de innovación y mejora continua

Entre las principales aportaciones de temas enviados por parte de los empleados, destacan las siguientes ideas:

- Nuevos productos.
- Mejora en productos existentes.
- Potenciar contactos con los clientes.
- Mejoras sobre la intranet.
- Mejoras en aplicaciones de seguros.

Ideas recibidas de los empleados en 2013

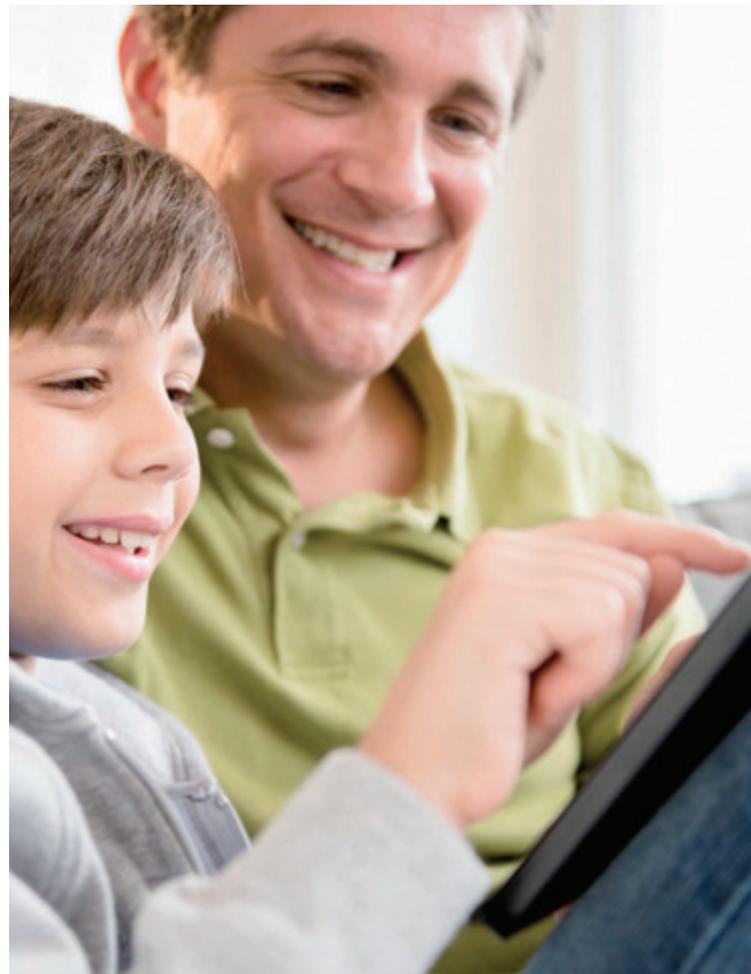


Apuesta por la tecnología

La tecnología juega un importante papel en el conocimiento de las necesidades de los clientes. VidaCaixa siempre ha apostado por la tecnología como palanca para la relación y comunicación con los clientes, constituyendo una ventaja competitiva en términos de generación de resultados económicos y comerciales.

Especialmente importante ha sido la apuesta realizada, durante 2013, a favor del uso de la tecnología de la telefonía móvil en la relación con los clientes. En este sentido, cabe destacar la posibilidad de dar de alta la aceptación de las órdenes *ready-to-buy* y la mejora de la funcionalidad de la aplicación, ampliando los canales de aceptación y firma de documentación, con la incorporación de Línea Abierta Móvil.

En 2013, se ha incrementado de forma significativa el uso de la tecnología móvil en la relación con los clientes



Tecnología para un mayor conocimiento y agilizar la relación con el cliente

Los canales directos de VidaCaixa permiten una relación más ágil con los clientes, gracias a la incorporación de nuevas funcionalidades, entre las que destacan las siguientes novedades en 2013:

- Los partícipes de planes de pensiones reciben mensualmente información actualizada y detallada de la política de inversión, la gestión realizada y la evolución de la rentabilidad, entre otros aspectos relevantes.
- Se han realizado mejoras en la visualización de las consultas de algunos productos en el canal directo como rentas plan, planes de empleo y comisiones de control. Se han corregido los simuladores para adaptarlos a la nueva fiscalidad y se ha realizado una mejora tecnológica general de los procesos.



Reducción del impacto medioambiental

VidaCaixa tiene como objetivo minimizar el impacto ambiental y trabaja para mejorar al máximo la eficiencia en los procesos de trabajo, tal y como se establece en el Código Ético de VidaCaixa y en los principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Del mismo modo, y bajo el compromiso asumido en el PRI, VidaCaixa incorpora las cuestiones ASG en los procesos de análisis y de adopción de decisiones en materia de inversiones.

Actuaciones desarrolladas para el cuidado del medio ambiente

VidaCaixa ha continuado desarrollando las acciones iniciadas en años anteriores para reducir el impacto ambiental de su actividad. Entre ellas destacan:

Mejorar la eficiencia en el consumo de recursos naturales y reducir el consumo de CO₂.

- Sustitución progresiva de los equipos informáticos y de impresión.
- Fomento de las videoconferencias para evitar desplazamientos.

Reforzar la comunicación y la sensibilización ambiental a nivel interno.

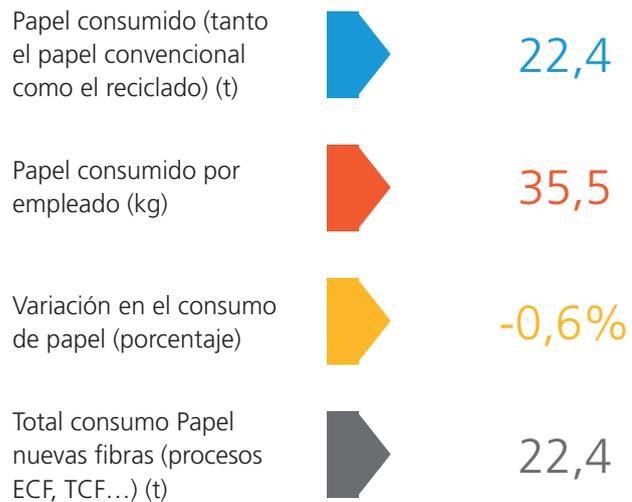
- Educación ambiental de la plantilla: buen uso del material de oficina y consumo racional de la energía y del agua.
- Instalación de pulsadores dobles en los sanitarios y detectores de presencia.
- Publicación en la intranet de catálogos de buenas prácticas medioambientales sobre uso de la energía, el agua y la impresión de documentos.

Reducir la generación de residuos y fomentar la segregación de residuos para favorecer el reciclado y la reutilización.

- Espacios en todas las plantas de las oficinas de servicios centrales para la recogida de materiales como pilas, envases y tóneres.

Consumo interno de papel

El consumo de papel es uno de los recursos que tiene más peso en la actividad de VidaCaixa. Conscientes de ello, se ha reducido la cantidad total de papel consumido en un 1%. Asimismo, el total de papel consumido está certificado a nivel medioambiental, y además el 29% es papel reciclado.

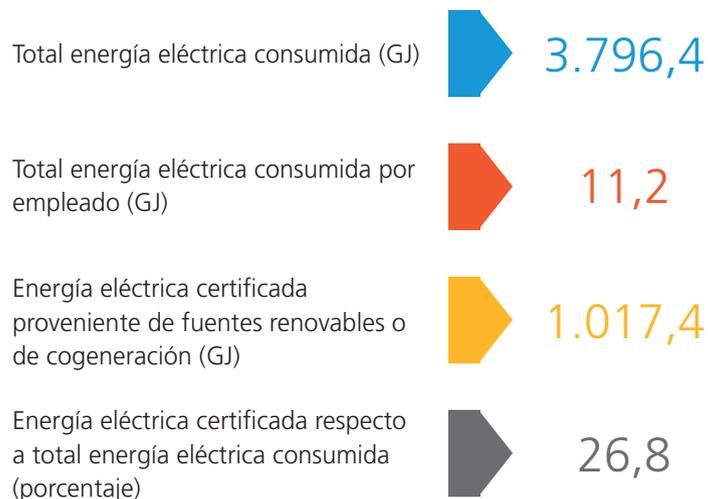


Nota: Debido a que VidaCaixa y SegurCaixa comparten espacios de oficinas, se ha hecho una estimación de consumos y emisiones en base a los puestos de trabajo que ocupan cada una de las empresas.



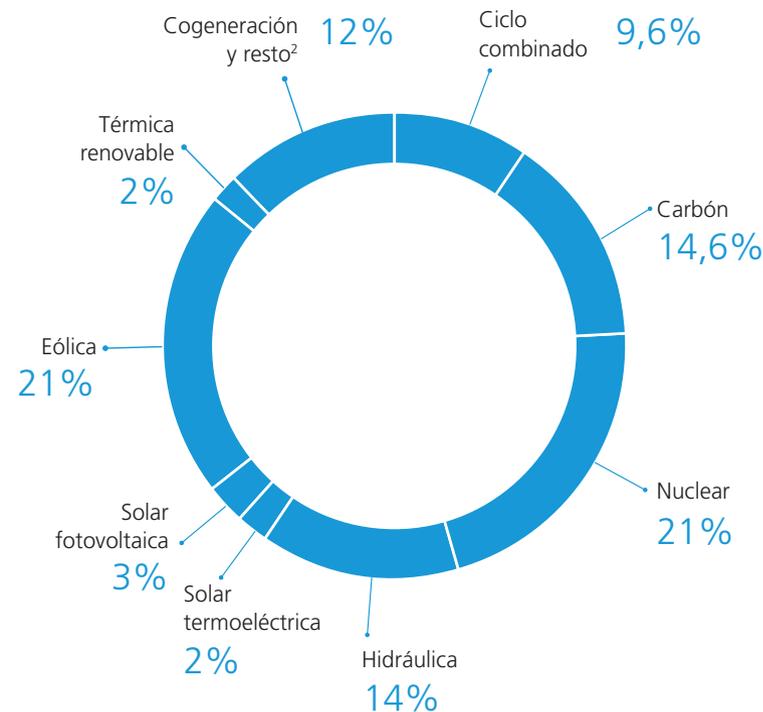
Consumo interno de energía eléctrica

VidaCaixa está firmemente comprometida con el objetivo de reducir al máximo el consumo energético y el nivel de emisiones de gases invernadero asociadas. El total de energía eléctrica consumida se ha reducido en un 1%, aunque esta disminución no se ha visto reflejada en el total de energía consumida por empleado. VidaCaixa toma como reto llevar a cabo un mayor esfuerzo en la sensibilización de la plantilla a través de la difusión de buenas prácticas, como factor clave para el control del consumo energético.



Nota: La información hace referencia a servicios centrales de Barcelona.

Cobertura de la demanda anual¹ (porcentaje)



¹ No incluye la generación de bombeo.

² Incluye fuel-gas y térmica no renovable. Fuente: Red Eléctrica. Diciembre 2013.

Nota: La información hace referencia a servicios centrales de Barcelona.

Consumo interno de agua

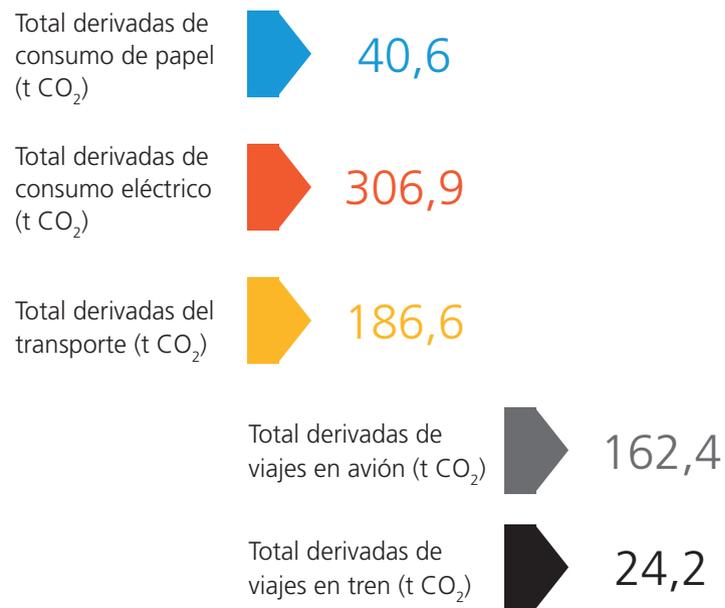
El consumo de agua en los centros y edificios corporativos proviene de la red municipal de aprovisionamiento. El consumo de agua por empleado se ha reducido un 6% respecto al año anterior.



Nota: La información hace referencia a servicios centrales de Barcelona.

Emisiones CO₂

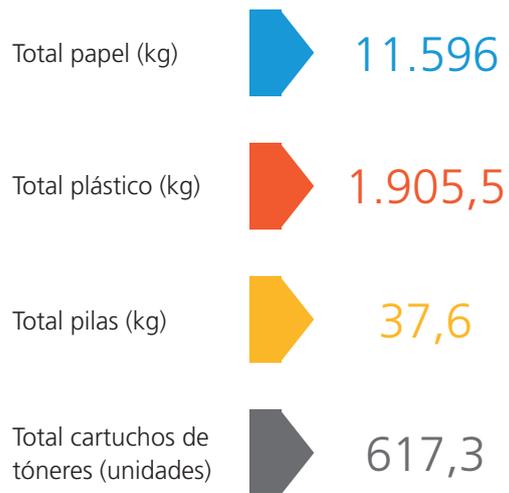
VidaCaixa ha continuado con su compromiso de desarrollar actuaciones que disminuyan el impacto sobre el medio ambiente. Por este motivo, ha seguido trabajando para reducir las emisiones de CO₂ asociadas a los desplazamientos. Respecto a las emisiones derivadas del transporte, cabe destacar la reducción de un 10% en las generadas en los desplazamientos en avión.



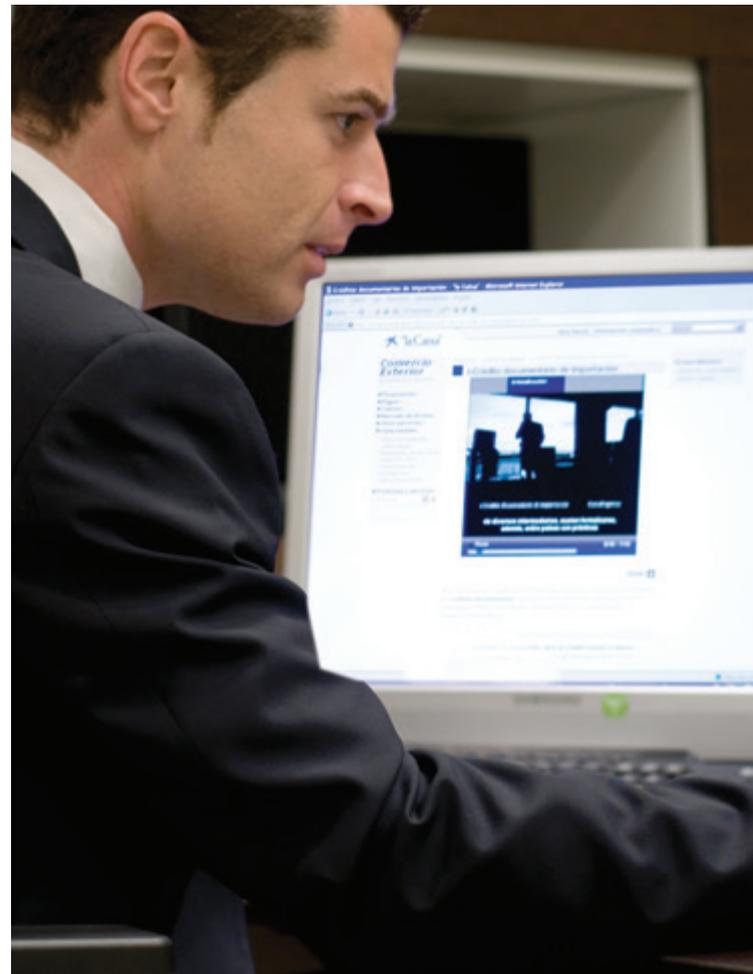
Nota: La información hace referencia a servicios centrales de Barcelona. Los datos presentados se han calculado mediante la metodología GHG Protocol.

Recogida y tratamiento de residuos

VidaCaixa pone a disposición de sus empleados puntos de recogida de residuos, donde pueden depositar tanto los residuos personales como los residuos generados en el centro de trabajo.



Nota: Debido a que VidaCaixa y SegurCaixa comparten espacios de oficinas, se ha hecho una estimación de consumos y emisiones en base a los puestos de trabajo que ocupan cada una de las empresas.





10 Clientes fieles

- Soluciones para el Futuro
- Multicanalidad y accesibilidad
- Información transparente y protegida
- Excelente calidad de servicio a clientes y canales
- Adaptación a nuevos canales de comunicación
- Contribución a una cultura del ahorro y la previsión
- Pago de prestaciones



VidaCaixa cuenta con más de 3,6 millones de clientes, un 12,5% más que en 2012, lo cual demuestra la confianza que depositan en la Compañía.

La orientación al cliente y la respuesta a sus necesidades centran el enfoque estratégico de la Compañía, que se concreta en un asesoramiento personalizado, un amplio portfolio de productos de aseguramiento y previsión adecuados a cada necesidad y momento vital, y un servicio con los máximos niveles de calidad.

Soluciones para el Futuro

Prepararse plenamente para el momento de la jubilación es una tarea importante en la que VidaCaixa ejerce un comportamiento responsable, centrando su atención en el cliente y sus necesidades de planificación, para que afronte con tranquilidad y seguridad su *fu[Tu]ro*. Para dar respuesta a los nuevos retos demográficos y a los cambios en el sistema público de pensiones, VidaCaixa ha puesto en marcha *fu[Tu]ro*, una iniciativa que nace para asesorar a los clientes y a la sociedad sobre muchas de las cuestiones que se plantean ante la jubilación, ayudándoles a planificar y preparar ese momento vital de acuerdo con sus necesidades, expectativas y nivel de vida esperado. Asimismo, *fu[Tu]ro* contribuye también a que las personas ya jubiladas gestionen sus ahorros y disfruten de las ventajas financieras, de salud y de ocio que ofrece el Club Ahora de “la Caixa”.

El concepto *fu[Tu]ro* se materializa a través de dos elementos principales de comunicación: la web *fu[Tu]ro* y la Guía Presentes en tu *fu[Tu]ro*.



En este capítulo damos cumplimiento a los Principios: 1, 2, 8, 9

Pilares estratégicos de *fu[Tu]ro*

Generar en los clientes una conciencia positiva sobre la importancia de planificar el ahorro para la jubilación.

1

2

Ofrecer un asesoramiento personalizado, basado en una relación continuada con el cliente que dé respuesta a sus inquietudes en el momento de la jubilación.

3

Acompañar a los empleados de la red territorial de CaixaBank para mejorar sus conocimientos y capacidades en el proceso de asesoramiento al cliente en materia de jubilación con el fin que tome las decisiones más adecuadas.

Nueva web *fu[Tu]ro*

La nueva web www.presentesentufuturo.es nace con el objetivo de ayudar a planificar, construir y gestionar la jubilación, con una visión global del cliente, de sus necesidades y recursos.

El *site* está orientado a ofrecer un fácil y rápido acceso a contenidos de utilidad e interés, además de múltiples herramientas de cálculo para elaborar de forma anticipada un escenario de jubilación. Entre ellas destaca el simulador de planes de pensiones, mediante el cual se puede descubrir el producto que mejor se adapta a las características de cada cliente y confeccionar así un plan de acción para conseguir el nivel de renta deseado en la jubilación.



fu[Tu]ro

Nace *fu[Tu]ro* como nuevo concepto para asesorar en materia de jubilación

Asimismo, se puede consultar el asesor de planes que, en sólo un minuto y a través de cuatro preguntas, orienta al usuario hacia el plan que más se ajusta a su perfil. En todos los casos, el cliente podrá guardar los documentos de las simulaciones, así como sus posteriores revisiones.

Guía Presentes en tu *fu[Tu]ro*

Además de la web *fu[Tu]ro*, VidaCaixa ha elaborado la Guía Presentes en tu *fu[Tu]ro*, que aporta información de valor sobre todo el proceso de planificación de la jubilación, productos y servicios, ventajas fiscales, etc.

La guía está accesible tanto en formato PDF en la propia web *fu[Tu]ro* como en formato impreso en todas las oficinas de CaixaBank.



Cientes particulares

VidaCaixa ha adaptado sus productos de ahorro y previsión para dar respuesta a las necesidades de los clientes según su momento vital, identificando cuatro perfiles de cliente, en relación con el momento vital en el que se encuentran:

Empezar a planificar



Adelantarse al futuro sin dejar de disfrutar el presente.

Disponer de un plan para el futuro



Pensar en el futuro con tranquilidad.

Tener cerca el momento de la jubilación



Invertir en el futuro que uno quiere.

Disfrutar de la jubilación



Sacar el máximo partido a los ahorros de toda una vida.

El portfolio de productos se renueva cada año para ofrecer las mejores soluciones en fiscalidad, liquidez, rentabilidad y riesgo.

Plan Futuro Flexible PIAS

Son planes individuales de ahorro sistemático que permiten generar un capital para la jubilación de forma cómoda y sistemática, y con los que se puede obtener una interesante rentabilidad financiero-fiscal.

Ofrecen la posibilidad de ahorrar en varias carteras, pudiendo realizar una combinación de activos según el perfil de riesgo y las necesidades de inversión de cada cliente.

Además, permite su rescate total o parcial en cualquier momento, y se recupera el valor liquidativo de la inversión vinculada en el momento en que se produce el rescate.



PlanCaixa Doble Tranquilidad

Por segundo año consecutivo, PlanCaixa Doble Tranquilidad se mantiene como único producto en el mercado que responde a las necesidades de los clientes cercanos a la jubilación, que buscan la tranquilidad de tener sus ahorros garantizados en una entidad de confianza como VidaCaixa. Estas emisiones garantizan una atractiva rentabilidad durante toda la vida, tanto en el período de capitalización como en el de la renta mensual vitalicia que se cobrará a partir de la jubilación.



Emisiones planes Objetivo

Una solución innovadora que permite planificar el futuro con tranquilidad, ya que facilita generar un capital para la jubilación conociendo de antemano la rentabilidad objetivo. La inversión del plan persigue obtener una rentabilidad a un plazo de tiempo determinado.

Emisión Renta Vitalicia a interés fijo

Mediante una aportación inicial, la Renta Vitalicia permite al cliente diversificar su patrimonio, obteniendo una renta mensual para toda la vida. En función de la modalidad contratada, garantiza el capital a los beneficiarios en caso de fallecimiento del titular.

En 2013 se han comercializado 4 nuevos productos

Para conocer las principales campañas para particulares de 2013, [clicar aquí](#)



Banca Personal y Banca Privada

Pensando específicamente en las necesidades de los clientes de Banca Personal y Banca Privada, se han llevado a cabo acciones en el marco de la iniciativa *fu[Tu]ro*, con el objetivo de orientar de forma específica su preparación y gestión de la jubilación.

Entre ellas cabe destacar el desarrollo de un simulador financiero de planes, que permite estimar el capital final y el ahorro fiscal. Además, estas simulaciones se acompañan dentro del *welcome pack* “Presentes en tu *fu[Tu]ro*”, que también incluye la guía.

Además, en el mercado de clientes de Banca Personal, VidaCaixa ha formado un equipo profesional de referencia, que apoya a la red de gestores en los temas relacionados con la planificación de la jubilación.

Seguros de vida-riesgo para clientes particulares

En 2013, VidaCaixa ha potenciado la comercialización de productos de vida-riesgo no asociados a la concesión de créditos, como el tradicional seguro de vida. Como en años anteriores, los productos de vida-riesgo asociados a préstamos se han visto afectados por el estancamiento del mercado inmobiliario.

Seviam para microcréditos

Conjuntamente con MicroBank, VidaCaixa ofrece productos aseguradores para promover el desarrollo económico y la inclusión financiera, como Seviam Abierto. Con ellos, se quiere dar respuesta a las necesidades de emprendedores, microemprendedores y particulares, y garantizar la amortización en caso de fallecimiento y, opcionalmente, en caso de invalidez absoluta y permanente.



Es la herramienta de gestión **online** para a clientes y mediadores de colectivos

726 compañías multinacionales, 28 compañías del IBEX 35 y más de 339 organismos públicos confían en VidaCaixa Previsión Social

VidaCaixa Previsión Social

VidaCaixa Previsión Social es la marca de VidaCaixa a través de la cual se ofrecen soluciones de previsión y ahorro para los segmentos de empresas y colectivos, pymes y autónomos, orientando su actividad a ofrecer productos personalizados.

Empresas y colectivos

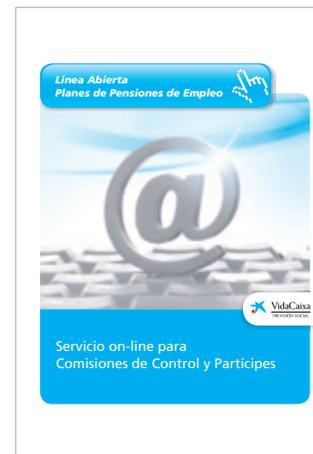
VidaCaixa Previsión Social cuenta con un amplio grupo de profesionales especializados y dedicados a la comercialización, diseño, gestión y administración de planes de pensiones y seguros de vida, que aseguran el mejor servicio y atención al cliente. La gestión personalizada de cada colectivo ha permitido a VidaCaixa Previsión Social mantenerse un año más como líder en previsión social complementaria empresarial. Además del equipo de especialistas de la plantilla, colabora con un importante número de mediadores y consultores.

Uno de los eventos principales organizados por VidaCaixa Previsión Social en 2013 fue el 25 aniversario del Encuentro de mediadores y consultores, con actos en Barcelona y Madrid. Los dos eventos se diseñaron para conmemorar los 25 años que se lleva celebrando este encuentro, donde se reconoce la colaboración y el trabajo conjunto que potencian la relación entre mediadores, consultores y VidaCaixa Previsión Social.

En 2013 se han llevado a cabo acciones comerciales para impulsar el desarrollo del Plan de Previsión Social Empresarial y se han efectuado mejoras operativas en el Plan de Pensiones de Ciclo de Vida.

Además, se ha lanzado al mercado el servicio e-Gestión (antigua Plataforma Online) con un nuevo enfoque y material de apoyo para

que mediadores y clientes, en directo, realicen sus gestiones a través de esta plataforma de autoservicio.



En esta línea, también se ha trabajado en la elaboración de un material de apoyo para explicar el servicio de Línea Abierta a las Comisiones de Control y Partícipes y facilitar su acceso. Asimismo, dentro del programa de actividades organizado durante 2013, también destacan las dos sesiones de formación para comisiones de control, así como la organización de una jornada dirigida a directores de Recursos Humanos bajo el título “Eficiencia creativa: La gestión de las personas en un entorno adverso”.

Con todo ello, VidaCaixa Previsión Social ha mantenido su liderazgo en el mercado de previsión social complementaria empresarial, llegando a un total de 907.000 clientes empresa, un 11,9% más que en 2012.

Pymes y autónomos

El segmento de pymes y autónomos es estratégico para VidaCaixa y el esfuerzo de la Compañía se ha visto recompensado en los últimos años, consiguiendo un gran aumento en la base de clientes, gracias a los productos de riesgo para empresarios y empleados, y a la oferta más completa del mercado de planes de pensiones y EPSV para este segmento.

Principales productos para pymes y autónomos

VidaCaixa Protección Autónomo Vida

Es un seguro de vida colectivo que pueden contratar tanto empresas como autónomos, y que protege al propio empresario y a sus familiares o colaboradores sin relación laboral ante el riesgo de fallecimiento o invalidez por cualquier causa. Está destinado a socios trabajadores en sus empresas y a empresarios individuales que coticen como autónomos. Permite la contratación de coberturas adicionales en caso de incapacidad temporal.

En 2013 ha continuado este buen comportamiento, ya que los productos de VidaCaixa Previsión Social permiten a las empresas y a los empresarios dar cobertura tanto al ámbito de su negocio como al personal y cumplir con los compromisos por pensiones de sus empleados, derivados de convenios sectoriales y acuerdos laborales voluntarios. Así, el número de clientes pymes y autónomos se ha situado en 174.000, un 67% más que el año anterior.

VidaCaixa Convenios: Seguro innominado

Permite a la empresa cumplir con las obligaciones legales derivadas de los convenios colectivos sectoriales cuando éstos contemplen indemnizaciones en caso de fallecimiento, incapacidad permanente o gran invalidez. Garantiza el cobro de un capital por parte del beneficiario, en caso de producirse alguna de las contingencias previstas en el convenio colectivo sectorial de referencia. VidaCaixa ofrece el servicio de actualización automática de capitales y garantías del convenio sectorial del cliente.

VidaCaixa Vida Pymes

Se trata de un seguro de vida colectivo nominado mediante el cual una empresa protege a sus trabajadores, socios, administradores y colaboradores ante el riesgo de fallecimiento o invalidez por cualquier causa. Los capitales y las garantías son modulables. Permite, en la modalidad de compromisos por pensiones, asegurar a los empleados y, en la modalidad de no compromiso de pensiones, asegurar a los socios administradores.

Planes de Pensiones y EPSV de Empleo

VidaCaixa ofrece a sus clientes una diversificada oferta de Planes de Empleo de Promoción Conjunta. Los PlanCaixa Pyme ponen a disposición de los Colectivos 3 modalidades de inversión: Renta Fija - PlanCaixa Pyme RF, Renta Fija Mixta - PlanCaixa Pyme 20 RV y Renta Variable Mixta - PlanCaixa Pyme 50 RV. También ofrece a sus clientes la oferta de Planes de Previsión integrados en GeroCaixa Pyme EPSV, en la que disponen de 5 modalidades diferentes de inversión. Además, también se gestiona PlanCaixa Corporaciones Locales, un Plan de Promoción Conjunta específico para entidades públicas y empresas participadas por éstas.

VidaCaixa Escolarización

Seguro de vida colectivo dirigido a los padres de los alumnos de centros escolares que garantiza su continuidad escolar en caso de fallecimiento de uno de sus progenitores y tutores legales. Opcionalmente, permite incorporar el seguro de accidentes y asistencia sanitaria para los alumnos.

Planes de Pensiones del Sistema Asociado

VidaCaixa gestiona dos Planes de Pensiones de Promoción Conjunta: PlanCaixa Colegios Profesionales y el Plan de Pensiones del Sector Agrario. Además gestiona planes del sistema asociado de otros colectivos y colegios profesionales.

Planes sectoriales

En 2013, VidaCaixa ha gestionado tres planes de pensiones que han nacido en el ámbito de la negociación colectiva del convenio sectorial: plan de pensiones de los trabajadores del comercio de flores y plantas; plan de pensiones de los trabajadores de centros de jardinería; y plan de pensiones de las empresas organizadoras del juego del bingo.

Para conocer las principales campañas para pymes y autónomos de 2013, [clicar aquí](#)

Multicanalidad y Accesibilidad

Los diversos canales comerciales de los que dispone VidaCaixa son una potente herramienta para la relación comercial con los clientes. A través de ellos se facilita el acceso a la información y a la contratación de sus productos.

Con el fin de garantizar la máxima accesibilidad, VidaCaixa dispone de la red de oficinas de CaixaBank –la más extensa del sector financiero español– y de la atención profesional de los consultores y mediadores con los que colabora. Además, la Compañía ha invertido en el desarrollo de canales digitales –web, móviles y cajeros–, que aumentan la eficiencia de las operaciones y la cercanía con sus clientes. Así, se han continuado mejorando las prestaciones del servicio Línea Abierta, como el *ready-to-buy* (el gestor de clientes envía una orden para firmar a través de Línea Abierta), que hace más eficiente la contratación de productos de previsión y ahorro.



Canales directos

Los clientes particulares pueden consultar sus productos a través de la Línea Abierta de “la Caixa”. En la web, disponen de una consulta reducida integrada en la posición global del cliente y una consulta ampliada donde se puede obtener información detallada de todos los seguros particulares y planes de pensiones y previsión del sistema individual, asociado y de empleo.

Asimismo, cabe destacar la adaptación de los productos de las diferentes migraciones para que los clientes de las entidades integradas dispongan de consultas *online* a través de Línea Abierta.

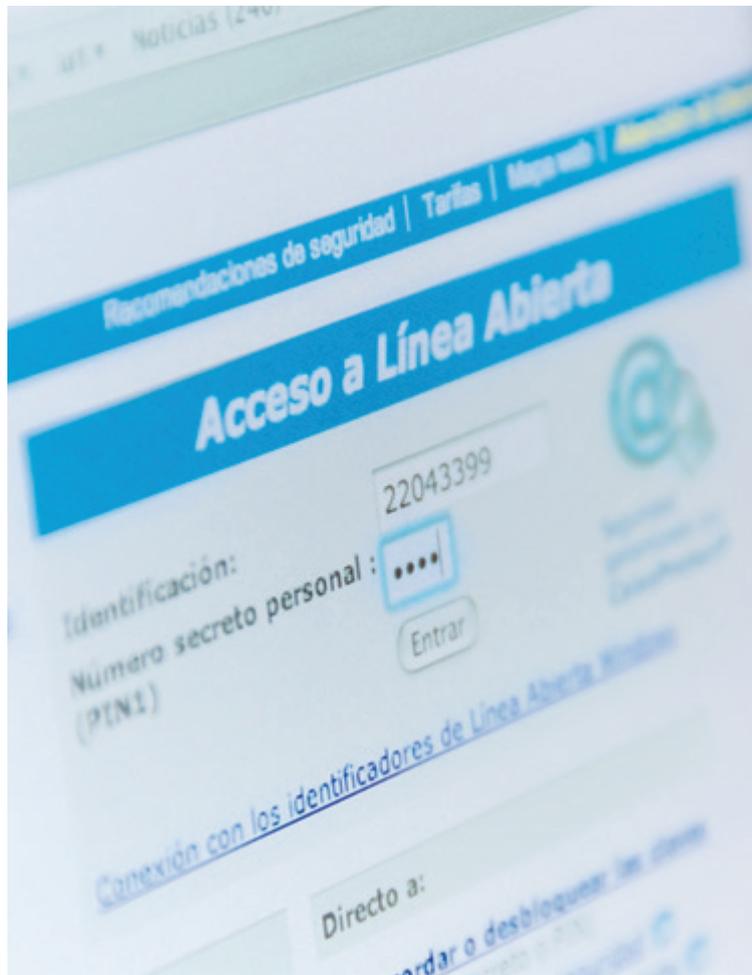
Los clientes pueden contratar aquellos productos que, por sus características, mejor se adaptan a Línea Abierta por internet, como planes de pensiones y planes de pensiones asegurados y productos de seguro de vida-ahorro y vida-riesgo. También es posible realizar aportaciones extraordinarias a planes individuales, de empleo y asociados.

Además, pueden contratar el SEVIAM vinculado a préstamos de abono inmediato a través de cajeros automáticos y Línea Abierta Móvil.

Asimismo, VidaCaixa ha apostado por el canal móvil. En este sentido, desde 2013 se pueden contratar y realizar aportaciones extraordinarias a planes de pensiones a través de Línea Abierta Móvil.

Por último, con el objetivo de perfeccionar la información de los partícipes de planes se ha mejorado la información detallada de las fichas.





Línea Abierta permite a los clientes de VidaCaixa consultar sus productos online

Productos disponibles a través de Línea Abierta de CaixaBank en 2013 y principales acciones que se pueden realizar

Vida-riesgo	Vida Familiar Seviam Abierto	Desistimiento (30 primeros días) No renovación a vencimiento Duplicado de documentación
	Seguro convenios	Modificar número asegurados
Vida-ahorro	Libreta Futuro Asegurado Plan Ahorro Asegurado (PIAS)	Realizar aportaciones extraordinarias Desistimiento (30 primeros días) Solicitud de rescate total
	Planes de Pensiones y PPA (Aportable desde Línea Abierta "la Caixa" y Línea Abierta Móvil)	Realizar aportaciones Trasposos internos entre planes Trasposos externos de otras entidades Acceso a simulador fiscal de aportaciones Asesor <i>online</i> Catálogo de planes Aportaciones y contrataciones a través de <i>ready-to-buy</i>
	Planes de pensiones de empleo	Además de las anteriores, consulta especial para comisiones de control

Canal bancaseguros

La red de 5.730 oficinas de CaixaBank es el principal canal de comercialización de VidaCaixa, a través del cual se distribuyen la mayor parte de productos de ahorro y planes de pensiones. Para dar apoyo a las oficinas, VidaCaixa definió en 2013 su nueva estructura comercial, que cuenta con 5 Direcciones de Área Comercial que cubren todas las Direcciones Territoriales de CaixaBank. A su vez, se incorporó la figura del Jefe Comercial Vida (JCV), más específico, a una o varias Delegaciones Generales, cuya principal función es dinamizar y dar soporte al negocio asegurador de Vida y Planes de Pensiones, siempre coordinado con la red de CaixaBank.

Para los segmentos de pymes y autónomos y empresas, VidaCaixa cuenta con los 200 profesionales de AgenCaixa. Estos profesionales, que trabajan coordinadamente con CaixaBank, asesoran a los clientes en aquellos productos y servicios que más se ajustan a sus necesidades. Están altamente preparados para ayudar a los clientes a identificar y entender los riesgos de su negocio y protegerse de ellos.

Asimismo, y con el objetivo de dinamizar la venta en los centros de Banca Privada de CaixaBank, en 2013 se incorporó un Asesor de Previsión Privada para cada Dirección de Área Comercial, nueva figura líder en la actividad comercial de productos de Previsión Social específicos para el segmento de Banca Privada de CaixaBank.



Información transparente y protegida

Ofrecer una información comercial clara y exacta es imprescindible para generar confianza en los clientes; por ello, VidaCaixa ha seguido mejorando los procesos de información y comunicación, más allá de lo establecido en la normativa.

En este sentido, la Compañía ha asumido compromisos voluntarios, como el Código general de conducta publicitaria de INVERCO, y su publicidad es revisada conjuntamente por CaixaBank y Autocontrol, organismo al que voluntariamente CaixaBank está adherido y que vela para que la publicidad sea veraz, legal, honesta y leal. VidaCaixa también notifica a sus clientes y canales las adhesiones voluntarias a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas y a Spainsif.

Para generar confianza en los clientes es importante que la información que de ellos se recoja, se proteja con el máximo rigor. Es por ello que VidaCaixa cuenta con una política de seguridad, normativas y procedimientos internos que rigen los procesos internos y que son de obligado cumplimiento para todos aquellos que tienen acceso a tecnología e información de la Compañía. En todos los centros de trabajo y dependencias de VidaCaixa se aplican medidas técnicas y organizativas que aseguren la integridad y confidencialidad de los datos.

En 2013 no se ha producido ninguna sanción o reclamación relativa al incumplimiento de la LOPD



Excelente calidad de servicio a clientes y canales

La búsqueda de la excelencia en el servicio a los clientes siempre ha sido una prioridad para VidaCaixa. Este compromiso, basado en ofrecer la máxima calidad a través del asesoramiento de sus profesionales, su extensa oferta de productos y un servicio orientado a satisfacer sus necesidades, ha permitido a VidaCaixa reforzar las relaciones con los clientes y conseguir excelentes resultados.

La gestión y medición de la calidad

La gestión y medición de la calidad permite a VidaCaixa identificar nuevas oportunidades, que se concretan en innovaciones y mejoras constantes para los clientes. VidaCaixa dispone de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma de referencia ISO 9001, validado por una entidad externa de certificación y cuyo alcance es: "la gestión de fondos y planes de pensiones de empleo". En 2013 se ha recertificado este sistema de gestión.

Cómo VidaCaixa mide y evalúa la calidad del servicio prestado a sus clientes

Mediciones internas:

- En clientes del negocio de empresas y colectivos se llevan a cabo encuestas de opinión de clientes, de las comisiones de control, mediadores y consultores.

Mediciones externas:

- Encuesta ADECOSE entre mediadores.
- Willis Quality Index (WQI).



Valoración de la red de oficinas de CaixaBank

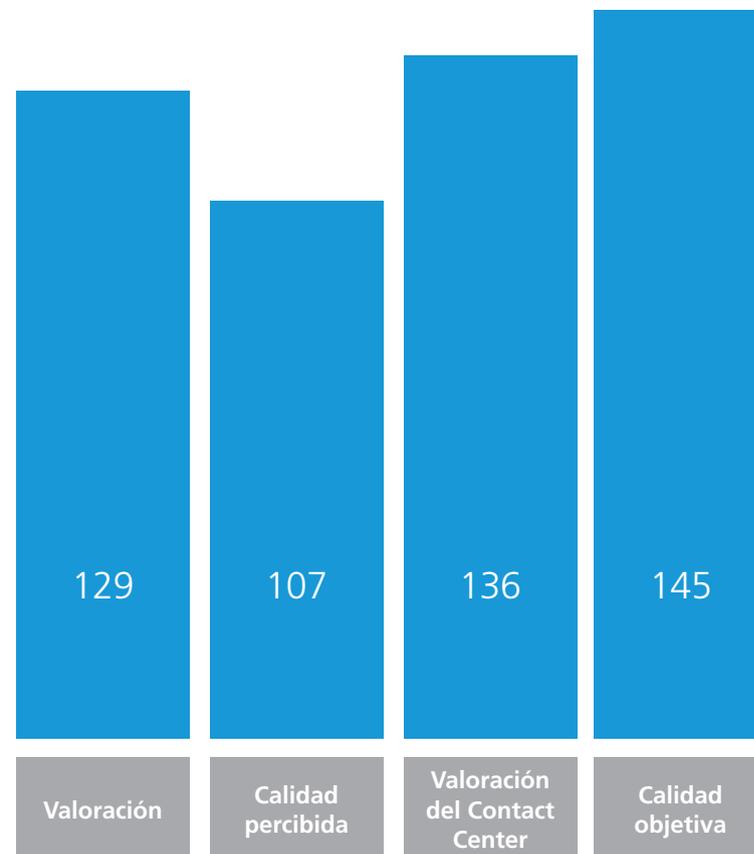
La red de oficinas de CaixaBank constituye el principal canal de comercialización de VidaCaixa, y por ello, se monitoriza de manera permanente. El nivel de satisfacción de la red de oficinas de CaixaBank en relación a los servicios ofrecidos por VidaCaixa ha aumentado un año más, alcanzando un elevado nivel. Para medir el nivel de satisfacción de la red de oficinas, CaixaBank realiza encuestas para valorar la calidad global de los servicios en base a los siguientes aspectos:

1. La calidad percibida a través de encuestas de satisfacción a las oficinas de la red comercial.
2. La calidad objetiva, que valora aspectos de la creación e implementación de los productos y el servicio ofrecido a oficinas.
3. La valoración del servicio del Contact Center.

129 sobre 148 es la valoración global de la calidad por parte de la red de oficinas de "la Caixa"

Índice de Calidad de las Oficinas de CaixaBank

(Escala de valoración: 0 – 148)



953 encuestas se han realizado al colectivo de empresas y profesionales



Valoración del segmento colectivo: encuestas a clientes

Como en años anteriores, VidaCaixa ha seguido poniendo toda su atención en conocer las inquietudes de los clientes pertenecientes al segmento de empresas.

Los datos de las encuestas de satisfacción en los productos de riesgo y ahorro muestran que la percepción de la calidad del servicio continúa siendo muy alta. De un 95% en 2012 ha aumentado a un 95,8% en 2013.

Respecto a la valoración de la satisfacción en las Comisiones de Control de los planes de pensiones, ésta también ha aumentado, pasando del 96,9% en 2012 al 98,4% en 2013.

En este sentido, cabe mencionar que el 96,1% de los clientes y el 95,6% de las Comisiones de Control recomendarían a un tercero la contratación de los productos de VidaCaixa.

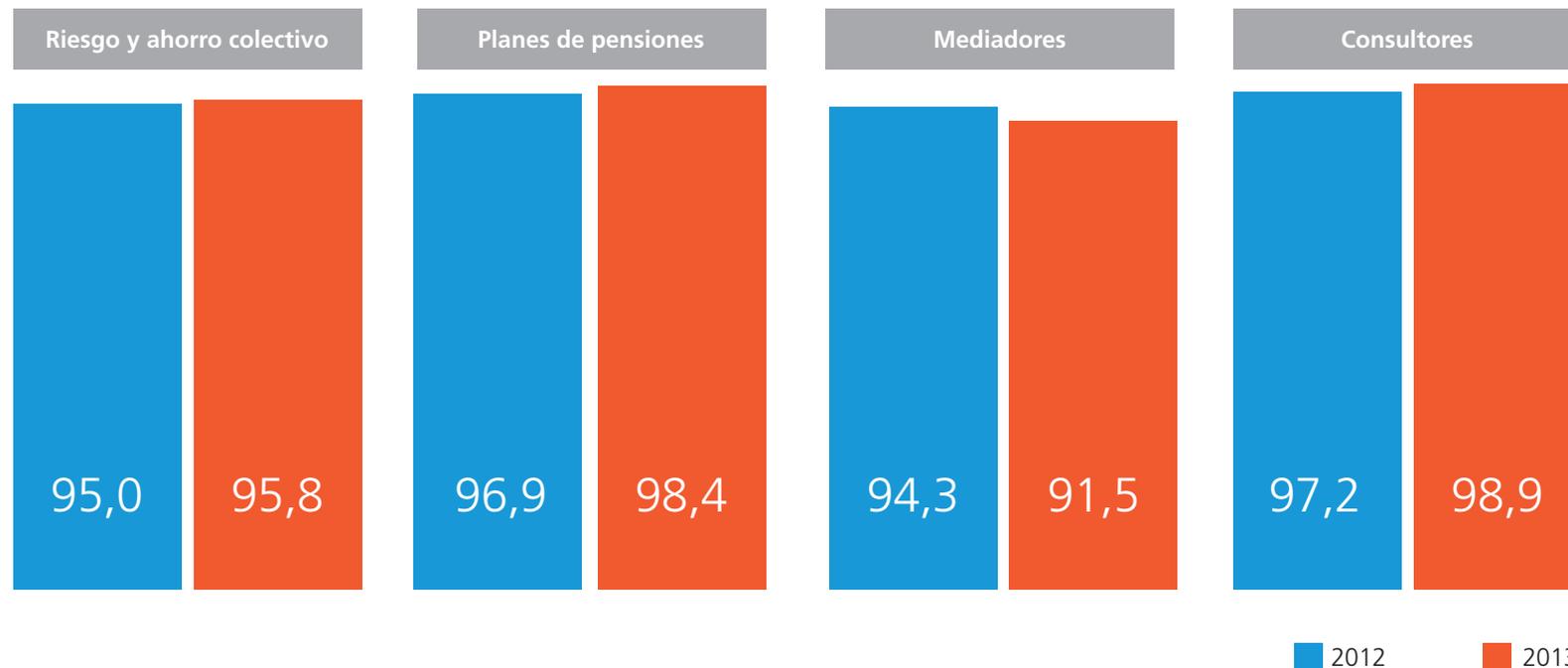
Para conocer el número de encuestas realizadas por VidaCaixa Previsión Social, [clicar aquí](#)

Valoración del segmento colectivo: encuestas a canales

VidaCaixa también evalúa cada año la satisfacción de los mediadores y consultores que distribuyen el portfolio de productos en este segmento. Los niveles de satisfacción siguen siendo muy altos: el 98,9% en consultores –un 97,2% en el 2012– y el 91,5% en mediadores –un 94,3% en el 2012.

Tanto mediadores como consultores manifiestan un alto poder de prescripción de los productos de VidaCaixa. El nivel de recomendación en el caso de los mediadores de seguros colectivos alcanza el 94,7% y, en el caso de los consultores, el 98%.

Resultado de las encuestas del segmento colectivo



Mediciones externas

Los elevados niveles de satisfacción percibida vienen refrendados por los buenos resultados conseguidos en dos estudios de calidad externos –Barómetro ADECOSE 2013 y Willis Quality Index 2013–, en los que VidaCaixa ha sido evaluada junto con otras empresas del sector. El Barómetro ADECOSE 2013 –Asociación Española de Corredurías de Seguros– muestra que VidaCaixa Previsión Social es la compañía con sede social en España mejor valorada por las corredurías de seguros.

En el estudio Willis, VidaCaixa sigue estando a la cabeza del sector en España en todos los procesos y aspectos valorados en el Willis Quality Index y ha conseguido la misma valoración –4 estrellas– que en 2012, superando la media de las empresas analizadas, en todos y cada uno de los aspectos analizados: contratación de productos, política de administración y servicio al cliente.

Evaluación de la calidad de los proveedores

Los proveedores que realizan las encuestas de calidad de los clientes individuales son auditados de forma independiente, en base a un procedimiento definido por VidaCaixa, en el que se lleva a cabo una evaluación tanto de las competencias como del proceso. En función de los resultados obtenidos en las auditorías, se presentan al proveedor para la identificación de las correspondientes acciones de mejora.

**VidaCaixa es la compañía
mejor valorada por las
corredurías de seguros según
estudios de ADECOSE y Willis
Quality Index**



Más próximos al cliente

Además de los indicadores de satisfacción, VidaCaixa pone a disposición de los clientes y de las oficinas de CaixaBank los siguientes canales de atención:

1. Cartas y llamadas al director.
2. Contact Center de VidaCaixa.
3. Formularios de atención al cliente del portal en internet de CaixaBank, de VidaCaixa y de VidaCaixa Previsión Social.
4. El apartado de seguros y planes de pensiones de Línea Abierta de "la Caixa".
5. Teléfono del servicio de atención al cliente de VidaCaixa Previsión Social.

Respecto a las cartas al director, durante 2013 se han recibido un total de 88, un 41,0% menos que en 2012.

El Contact Center ha gestionado un total de 756.748 interacciones, provenientes fundamentalmente de las oficinas de CaixaBank, de las cuales 16.063 han correspondido al teléfono de atención al cliente de VidaCaixa Previsión Social. Asimismo, desde la web corporativa de VidaCaixa se han respondido un total de 1.317 e-mails. Entre los principales motivos de contacto se encuentran los relacionados con las condiciones de liquidez y rescate de los planes de pensiones y planes de previsión asegurados, así como sus formas de cobro.





Defensor del cliente

Los clientes de VidaCaixa tienen a su disposición al Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorro Catalanas para formular sus reclamaciones, cuyas decisiones son vinculantes para las compañías pero no para los asegurados. Con relación al Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorro Catalanas, se han tramitado un total de 88 reclamaciones. Por otro lado, se han gestionado ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones un total de 48 reclamaciones.

Para conocer la distribución de las llamadas recibidas en el Contact Center por producto, [clicar aquí](#)

Para conocer la distribución de las cartas al director y de las reclamaciones, [clicar aquí](#)

Para conocer en detalle la resolución de las reclamaciones tramitadas al Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorro Catalanas y las tramitadas a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, [clicar aquí](#)

Adaptación a nuevos canales de comunicación

VidaCaixa pone a disposición de sus grupos de interés múltiples canales de comunicación que facilitan la relación y la acción comercial. En 2013, la Compañía ha hecho una clara apuesta por los canales digitales y de entorno 2.0.

Se ha desarrollado una nueva web corporativa, con un diseño funcional, y en la que se segregan los contenidos corporativos de VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas, renovando además el *look & feel* del *site*, con el objetivo de hacerlo más atractivo e intuitivo para los usuarios.

Además, se introducen mejoras en cuanto a su navegación y usabilidad, facilitando la búsqueda de contenidos y el acceso a la información corporativa y comercial.

El lanzamiento de la web de VidaCaixa incluye también, como novedad, la integración del portal de VidaCaixa Previsión Social. Esta integración contribuirá a aumentar el tráfico y a mejorar la eficiencia en cuanto a la actualización de contenidos de manera continuada.

La web se complementa con un blog corporativo, que informa continuamente de la actividad de la Compañía, y del sitio web del programa *fu[Tu]ro*.

La nueva web se complementa con la presencia de VidaCaixa en redes sociales: Twitter, LinkedIn, SlideShare, YouTube y Google+, donde establece una comunicación permanente y bidireccional con sus grupos de interés.

Nueva web corporativa

NUEVO DISEÑO

- **Atractivo y funcional**

USABILIDAD

- **Web Responsive Design** (móvil, *tablet*, PC)
- **Compatibilidad**
- **Accesibilidad** (= webs Grupo Caixa)

VidaCaixa ha puesto en marcha una nueva web corporativa y canales 2.0

Páginas web y redes sociales de VidaCaixa



Integración redes sociales



Para más información

- Web corporativa
- Blog

- Web fu[TU]ro
- LinkedIn

- Twitter
- Google+

- YouTube
- SlideShare

Contribución a una cultura a favor del ahorro y la previsión

El liderazgo responsable de VidaCaixa en el sector del mercado de vida y de la previsión social complementaria en España no sólo se ejerce ofreciendo productos innovadores adecuados a las necesidades de sus clientes, sino también promoviendo una cultura a favor de la planificación y la previsión del ahorro para la jubilación en España. Es por ello que VidaCaixa tiene un papel activo en iniciativas del sector del aseguramiento y la previsión social.

Además, VidaCaixa cuenta con otros canales de difusión para promover esta necesaria previsión del ahorro:

- Sus directivos y responsables participan activamente en eventos, conferencias y publicaciones del sector.
- Elabora publicaciones y colabora en otras de “la Caixa” para difundir esta cultura de la previsión, como son el boletín informativo periódico de VidaCaixa Previsión Social, Info CaixaEmpresa y el *Newsletter 360°* de Banca Privada.
- En 2013, difundió 14 notas de prensa con noticias sobre la Compañía y sobre las iniciativas de VidaCaixa para aportar valor a la sociedad.





Durante el acto se recaló la responsabilidad de todos para construir un modelo que garantice unos ingresos adecuados para la jubilación

6º Foro de Comisiones de Control

La sexta edición del Foro de Comisiones de Control, promovido por el Plan de Pensiones de Empleados de “la Caixa” y patrocinado por VidaCaixa Previsión Social, contó con la asistencia de más de 350 personas, miembros de las comisiones de control y de planes de pensiones, representantes de empresas, organizaciones patronales y sindicatos.

La edición se estructuró en torno a dos paneles de debate: “La actualidad de la reforma de las pensiones” y “Los retos de futuro y la visión internacional de los fondos de pensiones”. En ellos se destacó la necesidad de información de la pensión pública a los ciudadanos, así como la de mejorar la formación y educación financiera para poder planificar su jubilación.

Asimismo, durante el acto se recaló la responsabilidad de todos para construir un modelo que garantice unos ingresos adecuados para la jubilación.

El Foro de Comisiones de Control es una plataforma destinada a liderar las reflexiones de los expertos en torno a la previsión social empresarial en España. El objetivo del Foro es ofrecer, a la sociedad en general y al sector financiero y empresarial en particular, un canal de comunicación y diálogo sobre los planes y fondos de pensiones de empleo y sobre la previsión social empresarial en España.



Luis Rojas Marcos, psiquiatra y miembro de la Academia de Medicina de Nueva York, en el acto de apertura



Tomás Burgos, Secretario de Estado de Seguridad Social, clausuró el 6º Foro de Comisiones de Control

Pago de prestaciones

En 2013, VidaCaixa ha pagado a sus clientes 688.500 pensiones en forma de rentas, por un importe de prácticamente 1.600 millones de euros. Adicionalmente, 55.063 prestaciones se han cobrado en forma de capital, cuyo importe alcanza los 1.051 millones de euros.

Todo ello supone que VidaCaixa asume el pago, aproximadamente, del 27% de las pensiones privadas de España.

VidaCaixa asume el pago, aproximadamente, del 27% de las pensiones privadas de España

688.500 pensiones pagadas a sus clientes por un importe de prácticamente 1.600 millones de euros

Cobro de pensiones

688.500

pensiones pagadas

importe total rentas

1.600
millones de euros

1.051
millones de euros

importe total capital

Datos: ICEA 3r trimestre 2013 y elaboración propia.



11 Generación de valor

Excelentes resultados

Liderazgo e incremento de las cuotas de mercado

3,6 millones de clientes confían en VidaCaixa

Excelente evolución del negocio ordinario, crecimiento rentable y sostenible



Excelentes resultados

En 2013, VidaCaixa ha obtenido un beneficio neto consolidado recurrente de 328,3 millones de euros, debido a la excelente evolución de todos los negocios en los que opera, el cual ha permitido compensar el efecto de la operación de reaseguro de la cartera de vida-riesgo que tuvo lugar en el último trimestre de 2012. Este resultado prácticamente iguala el beneficio ordinario del ejercicio anterior.

Estos resultados son el trabajo de una eficiente gestión comercial de la Compañía, que se ha traducido en un incremento del 14,1% en la base de clientes de VidaCaixa, hasta los 3,6 millones, y en un liderazgo en todos los negocios para clientes particulares con una cuota de mercado en vida-ahorro individual del 20,3%, del 18,7% en planes de pensiones individuales, que incluyen los planes de previsión asegurados, y de un 13,3% en vida-riesgo individual.

Asimismo, en 2013 VidaCaixa ha superado los 50.000 millones de euros en recursos gestionados, una cifra que supone un 14,1% más que en el ejercicio anterior.

De esta cifra, 16.678,5 millones de euros corresponden a planes de pensiones y EPSV, con un incremento del 12,8%, frente al 6,8% de evolución del mercado, según datos de Inverco. El resto, 33.350,7 millones de euros, corresponde a seguros de vida, con un incremento del 14,7% respecto al mismo período del año anterior, mientras que el sector creció un 3,2%, según datos de ICEA.



Presentación de resultados del ejercicio 2013.

Para ver la presentación de resultados del ejercicio 2013,
[clicar aquí](#)

Generación de valor

Es de destacar, especialmente, el incremento de la cuota de mercado de VidaCaixa respecto al total de primas de seguros de vida, que pasó del 19,5% en diciembre de 2012 al 20,9% en el mismo mes de 2013. Esta cuota refleja el fuerte liderazgo de la Compañía en el sector.

El margen de solvencia de la entidad ha vuelto a aumentar con respecto al ejercicio anterior, situándose en 3.833,9 millones de euros, lo que supone una ratio de solvencia de 2,5 veces, por encima del nivel exigido legalmente, frente a las 2,1 veces de 2012.

Resultados (millones de euros)

	2012	2013	Var. 13/12	
Primas y Aportaciones	Subtotal Riesgo (Individual + Empresas)	465,5	532,8	14,5%
	Seguros de Vida-Ahorro	4.561,6	4.753,8	4,2%
	Planes de Pensiones	1.002,6	1.362,1	35,9%
	Subtotal Ahorro (Individual + Empresas)	5.564,2	6.116,0	9,9%
	Total Riesgo y Ahorro (Individual + Empresas)	6.029,7	6.648,8	10,3%
RRGG	Seguros de Vida	29.070,6	33.350,7	14,7%
	Planes de Pensiones y EPSV	14.781,7	16.678,5	12,8%
	Total Rec. Gest. de Clientes (Indiv. + Empresas)	43.852,3	50.029,2	14,1%
Nº	Clientes individuales	3.143.015	3.586.801	14,1%
	Resultado Neto Consolidado VidaCaixa	338,7	328,3	-3,1%
	Resultado Neto Recurrente de VidaCaixa	789,5	420,1	-46,8%

La información financiera del documento se reporta en base a las Normas Internacionales de Información Financiera.

La aportación de VidaCaixa a la Obra Social de “la Caixa”

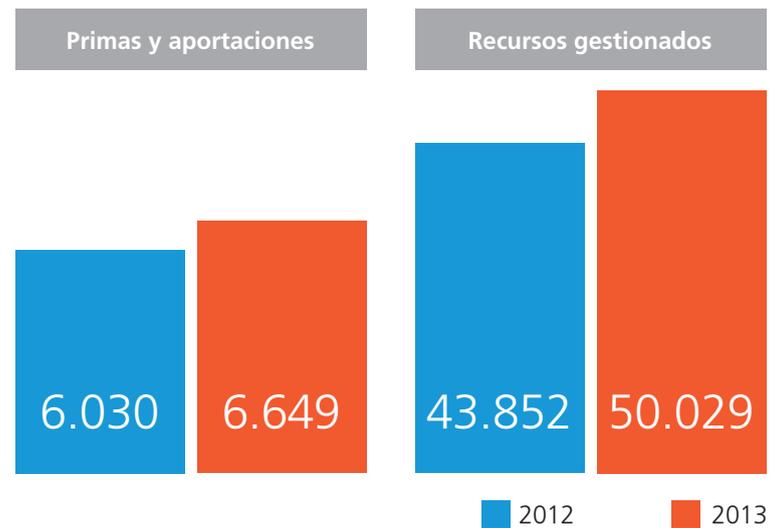
La contribución que VidaCaixa realiza al resultado de su accionista de control, CaixaBank, ha permitido colaborar de forma indirecta, a través de dividendos y comisiones, con la labor que lleva a cabo la Obra Social “la Caixa”, mediante el desarrollo de programas sociales, programas medioambientales y ciencia, programas culturales y programas de educación e investigación. En 2013, el presupuesto de la Obra Social “la Caixa” se mantuvo en los 500 millones de euros, a pesar de una coyuntura económica desfavorable.



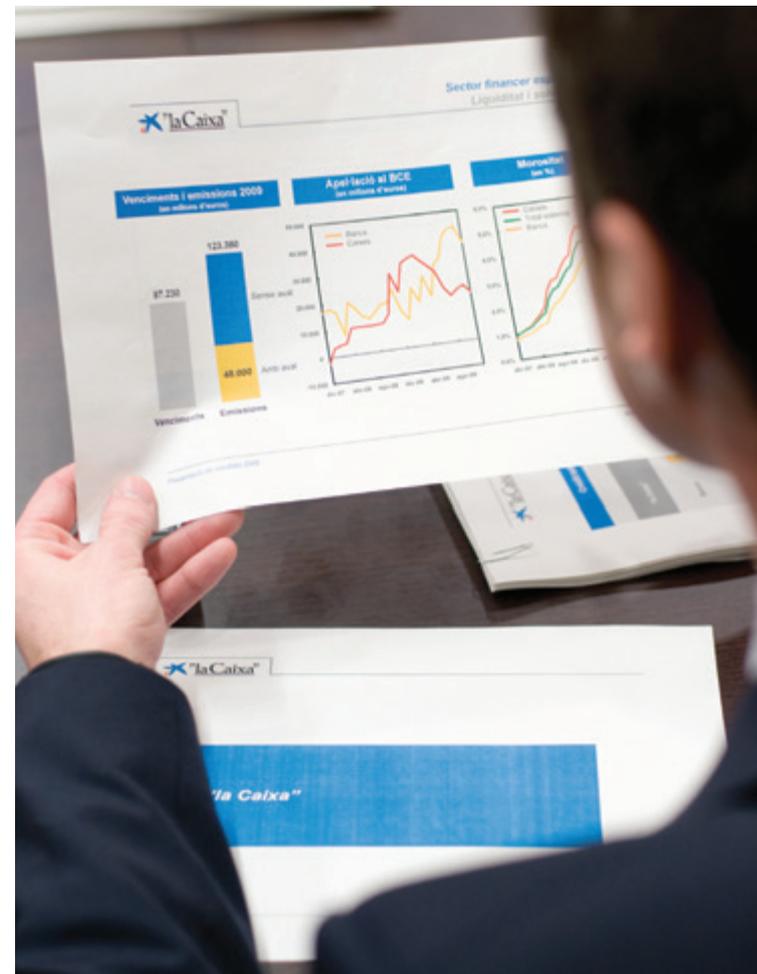
Liderazgo e incremento de las cuotas de mercado

En 2013, VidaCaixa ha mantenido su posición de liderazgo en el sector, alcanzando los siguientes crecimientos porcentuales con respecto a 2012¹: seguros de vida-ahorro, 4,2%; planes de pensiones, 35,9%, y seguros de vida-riesgo, 14,5%.

Asimismo, el volumen de primas y aportaciones de VidaCaixa se ha visto incrementado en un 10,3% respecto al año anterior, comercializando 6.648,8 millones de euros.



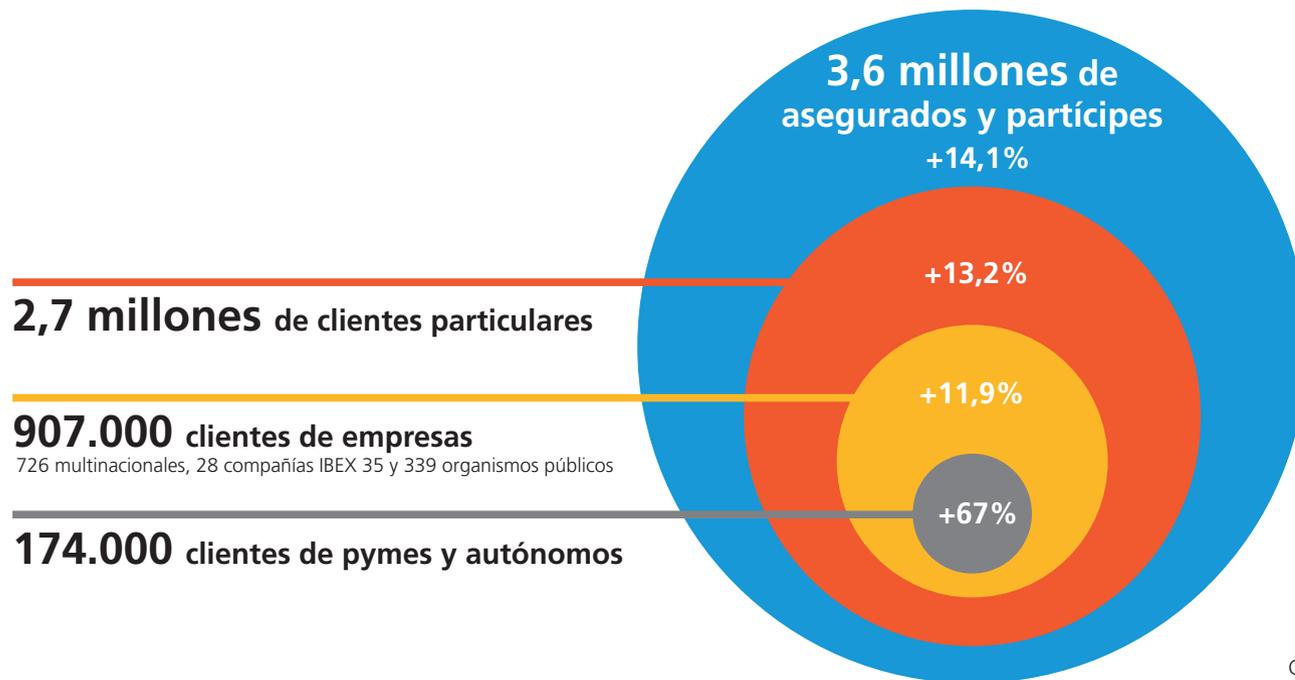
¹ Datos referidos a las cifras de primas y aportaciones.



3,6 millones de clientes confían en VidaCaixa

Esta evolución positiva del negocio de la Compañía ha sido posible, en parte, gracias al incremento, un año más, en el número de clientes, que ha aumentado hasta alcanzar los 3,6 millones de asegurados y partícipes, lo que representa un 14,1% más que en 2012, incremento que se ha repetido en todos los segmentos.

En el negocio individual, la entidad ha crecido un 13,2%, hasta alcanzar los 2,7 millones de clientes. El negocio de pymes y autónomos situó su cartera en 174.000 clientes, un 67% más. En cuanto a empresas y colectivos, 726 compañías multinacionales, junto con 28 compañías del IBEX 35 y más de 339 organismos públicos, formaron parte de la cartera de clientes de VidaCaixa, lo que supuso un crecimiento del 11,9% respecto al año anterior, hasta alcanzar los 907.000 clientes.



Cifra neta de duplicidades.

Evolución del colectivo de clientes particulares

El conocimiento de las necesidades específicas de los diferentes segmentos de clientes particulares, complementado con un asesoramiento personalizado, permite a VidaCaixa focalizar su respuesta a través de una amplia oferta de productos de ahorro y previsión para el segmento de clientes particulares.

Las claves para el éxito son el análisis y anticipación al cambio demográfico, el asesoramiento ante el momento de la jubilación y la previsión sobre la evolución esperada de las pensiones, para de esta forma poder adelantarse y dar respuesta a las necesidades de las personas. A ello hay que añadir la potenciación de la acción comercial. De esta forma, VidaCaixa ha conseguido, un año más, incrementar su participación en el mercado de particulares.

Liderazgo en el negocio de particulares

1º ranking
vida-ahorro
individual



1º ranking
planes de pensiones
individuales y PPA



1º ranking
vida-riesgo
individual



Seguros de vida-ahorro y planes de pensiones para clientes particulares

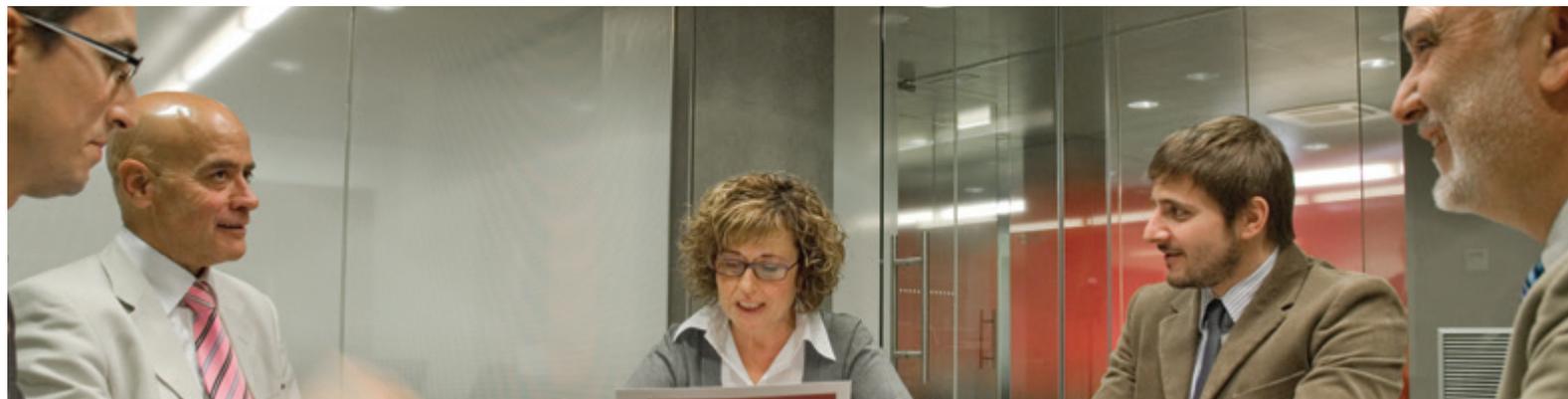
En cuanto a las primas de seguros de vida-ahorro individuales, VidaCaixa comercializó durante 2013 un 33,1% más, con un volumen de 2.576 millones de euros. Asimismo, las aportaciones netas de movilizaciones internas a planes de pensiones individuales* han mostrado un crecimiento del 15,1%, hasta los 1.851,5 millones de euros. Este incremento, respecto al mismo período del año anterior, es especialmente destacable, ya que el negocio de ahorro se está viendo muy influido por el entorno económico, con una caída de la tasa de ahorro de las familias y la disminución de la renta bruta disponible.

Además, el ramo de seguros de vida-ahorro individuales ha gestionado, a lo largo de 2013, un total de 17.737 millones de euros, un 9,2% más que en 2012.

*Incluye PPA.

Entre los principales factores que han contribuido al buen comportamiento de los seguros de vida-ahorro, cabe destacar la excelente comercialización en Rentas Vitalicias, el éxito en la gestión por segmentos, con un fuerte impulso de la oferta para los segmentos de banca personal y privada, y la ampliación de la gama y gran aceptación del PIAS (planes individuales de ahorro sistemático), producto concebido para canalizar el ahorro a largo plazo, con una nueva modalidad con inversión gestionada.

Por su parte, los elementos clave de la buena evolución del ramo de los planes de pensiones de clientes particulares han sido: la ampliación y consolidación de la gama de productos no garantizados; el incremento de la aportación media y de la recurrencia de las aportaciones de clientes en cartera; y el importante número de captaciones que se ha obtenido gracias al producto PlanCaixa Ambición.



Seguros de vida-riesgo para clientes particulares

En cuanto al negocio de vida-riesgo, el volumen de primas se ha elevado a 532,8 millones de euros, un 14,5% más. De esta cifra, 331,3 millones de euros corresponden al negocio de vida-riesgo individual y 201,5 millones al negocio de colectivos.

Este avance está apoyado en el éxito de comercialización de productos de vida-riesgo no asociados a la concesión de créditos.

A pesar de la coyuntura, VidaCaixa ha experimentado un crecimiento del 29% en el negocio de vida-riesgo individual. Las claves del éxito han sido tres: la favorable evolución del Pack de Seguros, el éxito en la comercialización del seguro vinculado a activos en cartera y la estrategia de comercialización, con una segmentación y adaptación de tarifas, orientada a clientes de alto valor.



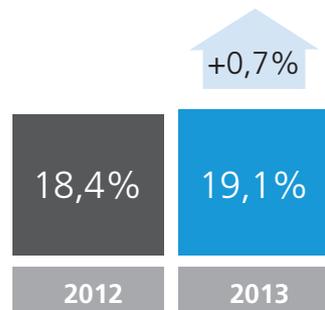
VidaCaixa Previsión Social

VidaCaixa Previsión Social, líder del mercado de la previsión social complementaria empresarial de nuestro país, es la marca bajo la cual VidaCaixa opera en el negocio de empresas. En este segmento, VidaCaixa Previsión Social refuerza su posición de liderazgo, gracias a una oferta diferencial que combina rentabilidad, liquidez y flexibilidad.

VidaCaixa Previsión Social refuerza su posición de liderazgo

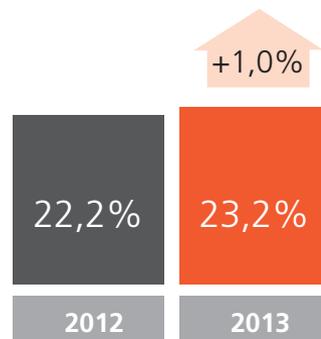
1º ranking
Riesgo colectivo

Cuota de mercado en primas



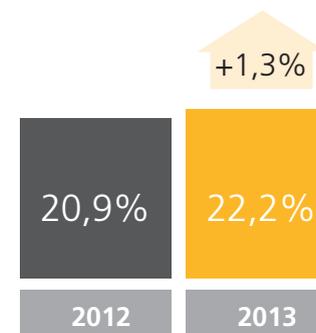
1º ranking
Ahorro colectivo

Cuota de mercado en recursos gestionados



2º ranking
Planes de pensiones colectivos

Cuota de mercado en recursos gestionados



Fuente: ICEA e INVERCO

Estas posiciones de ranking se han conseguido con incrementos porcentuales en cuota de mercado en los tres negocios con respecto a 2012 -0,7 puntos porcentuales, en riesgo colectivo; 1 punto porcentual, en ahorro colectivo; 1,3 puntos porcentuales, en planes de pensiones colectivos-, lo que sin duda es un resultado excelente en un mercado en fuerte contracción por la ausencia de nuevos compromisos, por la disminución de los planes de reestructuración y por las modificaciones legislativas.

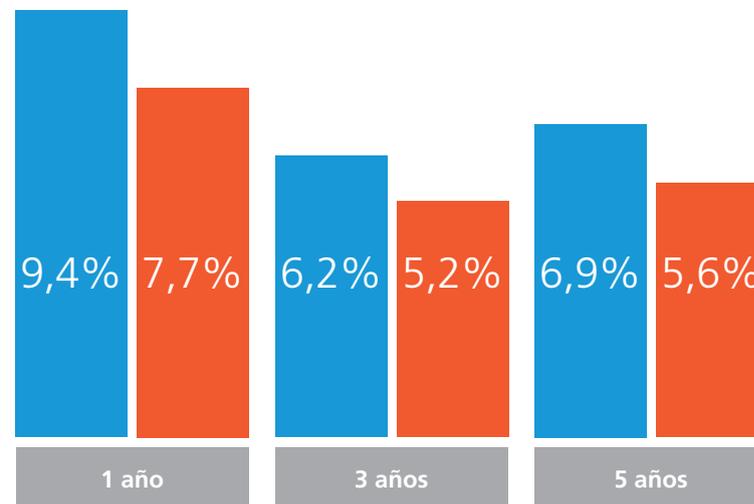
El gran nivel de asesoramiento que VidaCaixa ofrece a sus clientes, junto con la amplia oferta de productos, ha permitido a VidaCaixa Previsión Social captar hasta 38 planes de pensiones en los últimos seis años, manteniendo al mismo tiempo la confianza de todos sus clientes corporativos.

Es de destacar que la rentabilidad neta ponderada de los planes de pensiones colectivos de VidaCaixa se mantiene por encima de las medias del mercado.

Así, los planes de pensiones colectivos acumularon, durante 2013, un volumen de ahorro gestionado de 7.669,4 millones de euros, un 9,9% más que en 2012. Lugar destacado entre ellos ocupa, sin duda, Pensions Caixa 30, número 1 en España por volumen de recursos – con más de 5.200 millones de euros– y que cuenta actualmente con 36.907 partícipes. En seguros de ahorro colectivos, la cifra gestionada fue de 9.534,8 millones de euros, lo cual supone un incremento del 4%. Sumando las tres ramas de Previsión Social, VidaCaixa se mantiene como líder del mercado.

Rentabilidad neta ponderada de planes de pensiones colectivos

■ VidaCaixa
■ Mercado



Fuente: Rentabilidad calculada según datos de INVERCO y ponderada en función del importe de cada fondo.

Excelente evolución del negocio ordinario, crecimiento rentable y sostenible

En el año 2013, el negocio ordinario ha evolucionado de forma muy positiva, con incrementos significativos en la rentabilidad, lo que ha permitido unos resultados económicos de 328 millones de euros. El crecimiento de 2013 viene explicado por las integraciones del negocio asegurador de Banca Cívica y el Banco de Valencia, mientras que la variación negativa con respecto a 2012 en el beneficio después de impuestos, que cae de 789,5 a 420,1 millones de euros, recoge el impacto de la cesión en reaseguro del negocio de vida-riesgo individual a Berkshire Hathaway en dicho ejercicio.

VidaCaixa se ha mantenido fiel a los rasgos que la caracterizan, con una amplia oferta comercial, una estricta gestión del riesgo y un desempeño alineado con sus valores: confianza, calidad y dinamismo.





12

Compromisos y próximos retos



Los retos, clasificados por grupos de interés, recogen el compromiso de VidaCaixa con las necesidades de sus clientes, empleados, sociedad y medio ambiente.

Retos 2013	Grado de cumplimiento	Respuesta / actuaciones 2013	Retos para 2014
------------	-----------------------	------------------------------	-----------------

CLIENTES / Liderazgo en gestión sostenible de las inversiones, solvencia y control de riesgo

Avanzar en el control y la gestión del riesgo cumpliendo con las nuevas normativas (Solvencia II) y participando en estudios de impacto e iniciativas sectoriales voluntarias.



Se ha culminado el proceso de desarrollo y aprobación del texto de la Directiva Omnibus II –particularmente con la inclusión de la metodología de valoración de las garantías de ahorro a largo plazo–, lo cual supone la finalización del proceso de desarrollo normativo del “nivel 1” de Solvencia II, cuya entrada en vigor será el 1 de enero de 2016.

A nivel europeo, en 2014 se deberá culminar el desarrollo normativo del “nivel 2” de Solvencia II o Reglamento, el cual es especialmente relevante dado que será de aplicación directa sin necesidad de aprobación.

A nivel nacional, y de acuerdo con las disposiciones que fije la DGSFP a la luz de las guías confeccionadas por EIOPA –el supervisor europeo–, deberá significar el diseño e inicio del desarrollo de todas las medidas necesarias de “preparación” para la entrada en vigor de Solvencia II en 2016, tras los dos próximos años de “transición”, entre las cuales deberá contemplarse la adaptación en base a cuatro elementos fundamentales: Sistema de Gobierno, Aprobación de modelos internos, Evaluación de riesgos y Solvencia, y Reporting al supervisor.

Retos 2013	Grado de cumplimiento	Respuesta / actuaciones 2013	Retos para 2014
Asistir y participar en Spainsif para generar y difundir conocimiento sobre la Inversión Socialmente Responsable (ISR).		Se ha participado activamente en todas las sesiones programadas y se ha colaborado en la semana ISR de Spainsif ofreciendo una sesión de formación.	Participación en foros y seminarios para la divulgación de la ISR y de la metodología aplicada por VidaCaixa.
Progresar y avanzar en el análisis para detectar inversiones en empresas que no responden a criterios ISR.		Se han contratado los servicios de un proveedor de referencia en materia ASG, que ha permitido profundizar en la ISR.	Reporting PRI sobre la actividad 2013.

CLIENTES / Productos innovadores y sostenibles de aseguramiento y previsión

Adecuar los procesos para construir una propuesta de valor apropiada al segmento de pymes y autónomos.		Implantación de proyecto de mejoras. Adaptación de la tarifa en clientes de valor.	Adaptación al segmento de los procesos de suscripción.
Aprovechar las sinergias comerciales con los clientes de “la Caixa” para desarrollar una oferta financiero-aseguradora con pymes y autónomos.		Se han realizado acciones comerciales con el objeto de vincular operaciones de activo a empresas con seguros de vida.	Divulgar la oferta para pymes y autónomos en el canal bancoasegurador para cubrir las necesidades de este segmento.
Ofrecer nuevos productos de previsión y ahorro para la jubilación.		Se han desarrollado mejoras en la oferta de productos para adecuarlos a las necesidades del segmento de particulares.	Continuar con la mejora de las características y prestaciones de la oferta actual de productos.

Compromisos y próximos retos

Retos 2013	Grado de cumplimiento	Respuesta / actuaciones 2013	Retos para 2014
Desarrollar productos estructurados en formato <i>Unit Linked</i> .		Se ha desarrollado en gran parte este proyecto, cuya culminación se producirá en el primer trimestre de 2014.	Generar oferta recurrente de producto estructurado y de productos de alta especialización para el segmento de Banca Privada.
Desarrollar productos orientados a telemarketing.		Se ha implantado el plan previsto de productos para campañas de telemarketing.	Continuar desarrollando productos de telemarketing orientados a nuevos segmentos de clientes. Diseñar productos de ahorro alternativos de renta y de capital, adaptados al consumo de capital, y analizar nuevas coberturas para productos de riesgo individual.
Integración y gestión de productos de seguros y planes de pensiones de entidades fusionadas por CaixaBank.*		Migración de la cartera de planes de pensiones de Cajasol y CajaCanarias.	Consolidación del proceso de integración de seguros de esta cartera en los procesos de gestión de VidaCaixa. Integración y gestión de productos de Seguros Cajasol Vida y Pensiones y CajaCanarias Vida y Pensiones. Análisis y definición de funcionalidades necesarias en las aplicaciones de VidaCaixa. Migración de esta cartera en los aplicativos de VidaCaixa.

*A través de este reto también se responde a la integración de la gestión de la cartera de seguros de vida de Banca Cívica, objetivo que aparece en el informe anual integrado 2012.

Retos 2013	Grado de cumplimiento	Respuesta / actuaciones 2013	Retos para 2014
			<p>Integración y gestión de productos de Seguros Cajasol Vida y Pensiones y CajaCanarias Vida y Pensiones. Integración de estas carteras en los procesos de gestión de seguros de VidaCaixa.</p> <p>Facilitar el proceso de transacción documental a través de expediente económico con las empresas, proveedores y mediadores.</p>

CLIENTES / Seguridad y transparencia en la relación con los clientes

Finalizar la revisión de los contratos de prestación de servicios pendientes.		Se ha revisado que todos los contratos con VidaCaixa cumplan con el art. 12 de la LOPD y el RD 1720/2007.	Adaptar los contratos de VidaCaixa a los requisitos del Grupo CaixaBank.
Mejorar los procesos de controles de suscripción vía telemática: teléfono y Línea Abierta, así como la finalización de contratos pendientes.		No se ha desarrollado en 2013.	Desarrollo de sistemas que permitan la suscripción a través de canales telemáticos.

Retos 2013	Grado de cumplimiento	Respuesta / actuaciones 2013	Retos para 2014
Analizar los procesos <i>online</i> que presentan mayor número de abandonos.		No se ha desarrollado en 2013.	No aplica.
CLIENTES / Accesibilidad a los productos y servicios			
Seguir mejorando la operativa de los productos.		A través de la experiencia en los contactos con los clientes finales y los empleados de las oficinas, se han gestionado 118 sugerencias en la operativa/procedimiento.	La contratación de los seguros de vida en Línea Abierta a través de la cumplimentación de un cuestionario de salud de forma telemática. Análisis de la viabilidad de proyectos dirigidos a la mejora de eficiencia y calidad operativa de productos y, en su caso, definición y desarrollo en el entorno de planes de pensiones y seguros.
Mejorar el servicio de Contact Center para los gestores y canales en base a sus necesidades.		Desarrollo de un Contact Especialista durante 2013.	Dotar de más recursos a los empleados mediante el asistente Contact Center.
Avanzar en el proyecto en curso que pretende poner a disposición de los asegurados de VidaCaixa Previsión Social el servicio de acceso a la tecnología Línea Abierta, web de "la Caixa".*		En 2013, el proyecto ha avanzado internamente hasta su definición y se ha incorporado a la planificación 2014 para su desarrollo completo.	Avance del proyecto según planificación.

*Este reto también responde al alineamiento del servicio de seguros de empresa con los servicios actuales ofrecidos a planes de pensiones de empleo y productos individuales.

Retos 2013	Grado de cumplimiento	Respuesta / actuaciones 2013	Retos para 2014
Desarrollar un plan de acción comercial con el objetivo de doblar usuarios en las plataformas para <i>brokers</i> y tomadores de pólizas colectivas.		Finalización del plan conforme a los objetivos marcados.	Mayor utilización de la plataforma e-Gestión.
Utilización de herramientas de telemarketing como canal de venta.		Ampliación de capitales en clientes de Vida familiar.	<p>Abrir la acción para no clientes de VidaCaixa.</p> <p>Abrir la contratación de los seguros de vida en Línea Abierta a través de la cumplimentación de un cuestionario de salud de forma telemática.</p>

CLIENTES / Satisfacción de los clientes

Mantener y ampliar el actual sistema de encuestas y la mejora en la percepción de la calidad.		En 2013 se han mantenido las mismas encuestas, al considerarse adecuadas.	Mantener y ampliar el actual sistema de encuestas y mejorar la percepción de la calidad.
Mantener o mejorar la posición en los rankings de estudios externos.		Se ha obtenido una mayor valoración en ADECOSE y se mantiene en Willis.	Mantener o mejorar la posición en los rankings de estudios externos.

Retos 2013	Grado de cumplimiento	Respuesta / actuaciones 2013	Retos para 2014
EMPLEADOS / Formación y desarrollo profesional			
Definición del Plan de Formación con base en el nuevo perímetro de actuación de la Compañía.		Se ha potenciado la formación de los empleados en línea con la iniciativa <i>fu[Tu]ro</i> y el asesoramiento a clientes.	Adecuar la formación a los objetivos estratégicos de la Compañía.
Consolidar el Modelo de Gestión por competencias actitudinales.*		Se ha conseguido el objetivo a través de la implementación y seguimiento del modelo.	Continuar con la implementación y seguimiento del modelo de competencias como mecanismo de mejora del desempeño de los empleados.
EMPLEADOS / Diálogo, participación y comunicación			
Lanzar la intranet al perímetro de VidaCaixa y AgenCaixa, como un nuevo canal de comunicación que garantice un nivel de información óptimo y eficiente del proceso de comunicación.		Se ha lanzado la nueva intranet como principal instrumento de comunicación interno.	Potenciar el uso interno de la intranet.
Mantener y adaptar el CMI/CMP a la nueva estructura organizativa, como herramienta de comunicación de la estrategia y alineamiento del esfuerzo y dedicación de las personas con los objetivos de la Compañía.		Se ha continuado potenciando el CMI/CMP como instrumento de gestión y comunicación de la estrategia a los empleados.	Continuar con la utilización del CMI/CMP en la comunicación de la estrategia y el alineamiento de los empleados con los objetivos de la organización.

*A través de este reto se responde a la consolidación del modelo de gestión de competencias y retención del talento, objetivo que aparece en el informe anual integrado 2012.

Retos 2013	Grado de cumplimiento	Respuesta / actuaciones 2013	Retos para 2014
EMPLEADOS / Mecanismos de compensación, ventajas y beneficios sociales			
Mantener el sistema de compensación total, que incluye la retribución fija, variable y beneficios sociales.		Se ha mantenido el sistema de compensación vigente desde hace años.	Mantener el actual sistema como oferta de valor para los empleados.
EMPLEADOS / Compromiso con el empleo de calidad			
Identificar y retener el talento y recursos necesarios para garantizar el proyecto de VidaCaixa.		Definición del proyecto de VidaCaixa y potenciación de la oferta de valor para captar y retener talento, basada en siete pilares.	Continuar y potenciar la estrategia de captación y retención de talento.
Mantener, en el actual entorno de crisis económica, el reto del desarrollo paralelo y compensado del negocio y la plantilla.		Se ha cumplido el reto tanto en desarrollo del negocio como en la estabilidad y consolidación de la plantilla.	Mantenimiento de este objetivo para el futuro.
EMPLEADOS / Compromiso con los derechos laborales			
Mantener la aplicación gradual del acuerdo laboral.		Se ha aplicado totalmente el acuerdo laboral.	No se proponen nuevos retos para 2014 porque se da por cerrado.
Realizar actividades de prevención de riesgos laborales conforme a lo que se establece legalmente.		Se han realizado las actividades previstas para garantizar la seguridad y el bienestar en el puesto de trabajo.	Continuar con la aplicación de las medidas establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales.
Implantar el plan de igualdad.		Aprobación y comunicación del plan de igualdad a toda la plantilla.	Asegurar el cumplimiento del plan de igualdad.

Retos 2013	Grado de cumplimiento	Respuesta / actuaciones 2013	Retos para 2014
EMPLEADOS / Cultura a favor de la Innovación			
Seguimiento de la implementación del Código Ético y del canal de denuncias.		Se ha diseñado el nuevo Código Ético y el canal de consultas y denuncias.	Implementación del Código Ético y del canal de denuncias.
Potenciar la intranet como espacio para la innovación y la participación.		Se ha mejorado Innova+ a través de mecanismos de dinamización para la participación de los empleados. Se han realizado campañas de ideas tanto para empleados de VidaCaixa como de CaixaBank.	Continuar trabajando como este año por lo que respecta a la dinamización con la publicación de Innopill, Innowaw y el diseño de Debates o Retos.
Realizar el Modelo de Eficiencia de forma que sea una palanca en la búsqueda y análisis de aquellas actividades que son susceptibles de optimizar y obtener una mejora en la ratio de eficiencia.		Se ha consolidado el modelo de eficiencia dentro de la Compañía y se ha obtenido y realizado un primer análisis general de las actividades del TOP 10 por lo que respecta a costes.	Ampliar el modelo de eficiencia, vinculando además indicadores de negocio. Realizar proyectos para la búsqueda de bolsas de eficiencia. Incorporar en el CMI específico de todas las unidades organizativas un indicador particularizado que sea representativo de la eficiencia de la unidad.
EMPLEADOS / Selección, acogida, retención y satisfacción de los empleados			
Mantener la certificación EFR.		Se ha procedido a la recertificación del modelo EFR.	Mantener la certificación EFR.
Consolidar el modelo de trabajo de Best Place to Work en el marco de "Nuestro Proyecto VidaCaixa".		Mantener las líneas establecidas por el modelo Best Place to Work.	Realización de encuesta al final de 2014.
 1. Reto no iniciado  2. Reto en estado inicial  3. Reto con cumplimiento parcial  4. Reto en proceso de finalización  5. Reto cumplido			

Retos 2013	Grado de cumplimiento	Respuesta / actuaciones 2013	Retos para 2014
MEDIO AMBIENTE / Estrategia y gestión del impacto ambiental			
Iniciar la definición de una política medioambiental aprobada por la dirección y transmitida a la plantilla.		Se mantiene la política definida por VidaCaixa.	Se desestima actualización en 2014.
Implementar la Responsabilidad Social Corporativa en la contratación de proveedores.		Se han definido las acciones para 2014.	Revisar clausulado de los contratos en relación a los criterios ASG.
Impulsar las acciones de comunicación accesible a nivel interno para difundir buenas prácticas ambientales y facilitar información sobre los consumos.		Se ha definido el plan de sensibilización para 2014.	Desarrollo de contenidos para su difusión interna. Realización de actividades o eventos relacionados con la sensibilidad medioambiental.

Retos 2013	Grado de cumplimiento	Respuesta / actuaciones 2013	Retos para 2014
Seguir investigando, con organizaciones universitarias referentes, temas relacionados con la previsión y el aseguramiento.		Inicio de colaboración con distintas organizaciones.	Conclusiones de las investigaciones.
Continuar con la organización de los foros de comisiones de control y otras jornadas de formación.		Se ha organizado el sexto Foro y se han llevado a cabo dos sesiones de formación para comisiones de control.	Organizar el séptimo Foro y un Programa de Formación para Comisiones de Control con cuatro sesiones.
Comunicación de la estrategia de <i>fu[Tu]ro</i> a los asegurados de colectivos.		Se han desarrollado diversas iniciativas de comunicación.	A través de nuevas iniciativas, como por ejemplo la elaboración de un pack de bienvenida.
Mantenimiento del liderazgo en previsión social.		Se han desarrollado múltiples iniciativas para posicionar a VidaCaixa como referente de la previsión complementaria en el mercado. Se ha continuado mejorando los procesos de gestión y comunicación con los clientes del segmento de empresas y colectivos.	Desarrollo de acciones relacionales como el Foro de Comisiones de Control, jornadas de reforma de las pensiones y planes de reestructuración y eventos con mediadores. Mejora de la gestión, información y comunicaciones a asegurados y partícipes. Mejora de operativas concretas a través de Línea Abierta de “la Caixa”.

Retos 2013	Grado de cumplimiento	Respuesta / actuaciones 2013	Retos para 2014
			Mejora de la gestión con canales y <i>brokers</i> y potenciación de la herramienta e-Gestión.

SOCIEDAD / Presencia de la Compañía en la sociedad

Continuar con la potenciación de Retorn como instrumento para canalizar la participación de los empleados.



Se ha continuado potenciando las actividades de los empleados a favor de la sociedad.

Continuar apostando por Retorn y potenciándolo como mecanismo de acción social de los empleados.

Índice de anexos

- 0.1 Cobertura y alcance, Diálogo con los grupos de interés y Materialidad
- 0.2 Tablas de indicadores GRI G3.1 y Pacto Mundial de Naciones Unidas
- 2.1 Datos de contacto de VidaCaixa
- 2.2 Historia de VidaCaixa
- 4.1 Principales riesgos identificados por VidaCaixa
- 8.1 Un equipo en cifras
- 8.2 Programa Retorn. Qué hemos hecho en el 2013
- 10.1 Campañas para particulares 2013
- 10.2 Campaña para pymes y autónomos 2013
- 10.3 Excelente calidad de servicio

Para más información

VidaCaixa

Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona

Teléfono: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05

Dirección en internet: www.vidaixa.es

Si desea hacernos llegar algún comentario o realizar cualquier consulta sobre este Informe, ponemos a su disposición la siguiente dirección: informeannual@vidaixa.es